

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

מכרז פומבי מס' 0157/2015

למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות

המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR

פרק 0 - מנהלה (M)

אוקטובר 2015

מסמך זה הוא רכושה הבלעדי של נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ מבוסס על גלופה

של חבי מתודה מחשבים בע"מ

המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל

מטרה שהיא מלבד לצורך המענה למכרז זה

תוכן עניינים

1 פרק 0 - מנהלה (M)

6	פרק 0 - מנהלה	
6	כללי (I)	0.1
8	הגדרות (I)	0.2
9	מנהלה	0.3
12	המכרז (I)	0.4
12	סיווג רכיבי המכרז (I)	0.5
13	תנאי הסף ומסמכים שעל המציע לצרף להצעתו	0.6
19	התחייבויות ואישורים שיידרשו מהמציע לאחר זכייה במכרז (I)	0.7
20	זכויות המזמין (I)	0.8
23	הצעת המציע	0.9
25	בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)	0.10
26	(N)	0.11
26	בדיקת ההצעות והערכתן (I)	0.12
28	שילוב קבלני משנה בהצעה	0.13
29	העברת ידע ע"י הספק הנוכחי (I)	0.14
29	סיווג ביטחוני (I)	0.15
30	גילוי נאות (שמות יועצים) (I)	0.16
30	ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף (I)	0.17

31 בספחים

32	נספח 0.3.2.4 - טופס הגשת הצעה והתחייבות המציע לעמידה בדרישות המכרז
35	נספח 0.6.2.1 - אישור לקוח על קבלת שירותים מהמציע
37	נספח 0.6.2.2 - אישור לקוח על מתן שירותים על פי הסכם SLA
39	נספח 0.6.2.3 - אישור לקוח על מתן שירותים לאתר DR
41	נספח 4.0.6.2 - עמידת המציע בדרישות סף
43	נספח 5.0.6.2 - אישור רו"ח על מחזור כספי ומצבת עובדים
44	נספח 8.0.6.2 - אישור עו"ד/רו"ח לפרטי המציע
45	נספח 10.0.6.2 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
46	נספח 0.6.3 - נוסח ערבות בנקאית להצעה
47	נספח 0.6.5 - תצהיר בדבר שמירה על זכויות קניין רוחני
48	נספח 0.12 - מפ"ל - מסמך פנימי לבדיקת איכות ההצעות
56	נספח 0.12.3 - הצהרה על שיעור השתתפות קבלני משנה בהצעת המציע

57	נספח 0.6.8 – הוזה	
85	נספח 7.13 – התחייבות לשמירה על קוד אתי	
86	נספח 19.5 – התחייבות לשמירת סודיות	
87	נספח 20.3 – הצהרה על העדר ניגוד עניינים	
88	נספח 22.3 – ערבות ביצוע	
89	נספח 26 – אישור קיום ביטוחים	
92	פרק 1 - יעדים (I)	
93	כללי - יעדים	1.0
94	לקוח - משתמש עיקרי	1.1
95	יעדים ומטרות (I)	1.2
96	בעיות במצב הקיים (I)	1.3
97	הקשר ארגוני / עסקי	1.4
99	קשר לתוכנית עבודה שנתית	1.5
99	תועלות, ישימות ועלות/תועלת (S)	1.6
100	אופק הזמן	1.7
100	יעדים עתידיים	1.99
101	פרק 2 - יישום (I)	
102	כללי - הבהקים	2.0
103	מצב קיים (I)	2.1
108	משתמשים ומערכות משיקות (I)	2.2
109	(N)	2.3
109	מרכז תמיכה – SERVICE DESK (S)	2.4
111	(N)	2.14-2.5
111	דו"חות (S)	15.2
112	(N)	2.18-16.2
112	אבטחת מידע (S)	2.19
118	(N)	2.20
118	(N)	2.21
119	פרק 3 - טכנולוגיה ותשתית (S)	
120	ארכיטקטורה כללית – הבהקים	3.0
120	חומרה מרכזית (I)	3.1
126	אחסנת נתונים מרכזית - מערכת אחסון וגיבוי (I)	3.2
127	ציוד קצה (I)	3.3

127	ציוד מיוחד	3.4
128	ציוד מתכלה (I)	3.5
128	(N)	3.6
128	(N)	3.7
128	(N)	3.8
128	תשתית סביבתית (S)	3.9
130	מערכות הפעלה (I)	3.10
130	בסיס הנתונים – DBMS (I)	3.11
130	כלי תפעול וייצור / כלי בקרה ושליטה	3.12
131	(N)	3.13
131	תוכנות מדף	3.14
132	אבטחת מידע (S)	3.15

133.....פרק 4 - מימוש (S)

134	כללי - הבהקים (I)	4.0
138	גורמים מעורבים (S)	4.1
157	מימוש כולל של המערכות (S)	4.2
169	השלב הבא – מייד (S)	4.3
171	תפעול ותחזוקה (S)	4.4
171	כללי (I)	4.4.1
172	תפעול ותחזוקת המערכות (S)	4.4.2
175	מרכז תמיכה (S)	4.4.3
179	שינויים ושיפורים (שו"שים) / תוספות מערכתיות (I)	4.4.4
180	הדרכה והטמעה (I)	5.4.4
181	בדיקות והתקנות (I)	4.4.6
181	ייעוץ (I)	4.4.7
182	עדכניות טכנולוגית	4.4.8
183	ניטור, שליטה ובקרה (S)	4.4.9
183	גוהל חירום (S)	10.4.4
183	אמנת רמת השירות SLA (S)	4.5
183	ניהול מערך רמת השירות – הבהקים (I)	4.5.0
184	הגדרות (I)	4.5.1
191	בקרת רמת שירות (S)	4.5.2
191	רשימת מדדים (I)	4.5.3
193	תיאור מדדי השירות (I)	4.5.4

194	SERVICE DESK – מרכז תמיכה	4.5.5
198	שביעות רצון משתמשים (S)	4.5.6
199	מדד עמידה בלו"ז תכניות העבודה	4.5.7
200	ציון תרגילי DR	4.5.8
200	זמינות צוות הספק במשרדי המזמין (אנשי המפתח) ויציבות הצוות	4.5.9
200	מהלכי אצווה	4.5.10
201	גיבוי ושחזור מגיבוי	4.5.11
201	אחוז תקלות חוזרות בתשתיות	4.5.12
201	מנגנון אכיפה והפרות בהסכם רמת השירות	4.5.13
204	עדכון הסכם רמת השירות	4.5.14
204	תיעוד (S)	4.6
205	השתלבות בארגון (I)	4.7
206	חוסן ואמינות (S)	4.8
208	היפרדות (I)	4.9
208	דרישות עתידיות (I)	4.10
209	נספח 4.9 – עקרונות הסכם ההיפרדות	

פרק 5 - עלות (M)..... 216

217	הבהקים (I)	5.0
219	תמורה חד-פעמית בגין תקופת החפיפה	5.1
220	תמורה חודשית שוטפת בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב	5.2
220	עלות הקמת ותחזוקת אתר DR	5.3
220	מנגנון לעדכון התמורה השוטפת בגין גידול / קיטון	5.4
225	עלות הבעלות הכוללת (TCO)	5.5
226	מבחן סבירות הצעות	5.6
227	פיצוי מוסכם על אי עמידה ברמת השירות / בונוס על שיפור רמת השירות	5.7
228	תשלום – אופן ההגשה, תנאי ההצמדה, קיזוז	5.8
229	עלות שימוש בחצרות המורשים במשרדי המזמין (I)	9.5

פרק 0 – מנהלה

0.1 כללי (I)

- 0.1.1 **נת"ע** – חברת נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "**המזמין**" או **נת"ע**) מזמינה בזה להציע הצעות במכרז פומבי לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין, וכן להקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR.
- 0.1.2 השירותים הנדרשים מהספק על פי מכרז זה הינם כמפורט במסמכי המכרז והחווה ובעיקר כמפורט בפרקים 3-4 למסמכי המכרז והם כוללים, בין היתר: (א) ניהול רשת המחשבים הארגונית; (ב) הפעלה ותחזוקה של חוות שרתים קיימת (כולל חדר גיבוי), כלל תשתיות ומערכות התקשוב, של רשת הטלפוניה הארגונית ושל ציוד הקצה; (ג) ניהול כל מרכיבי החומרה ורישיונות התוכנה, ניהול בסיסי הנתונים, ניהול מצאי, טיפול בתקלות מול ספקי תחזוקת ציוד ותוכנה; (ד) עדכון ותפעול מרכז תמיכה למשתמשים (Service Desk); (ה) תכנון, הקמה תפעול ותחזוקה של אתר DR; (ו) ניטור, ניהול ותפעול אבטחת מידע בנת"ע וכתובה ותחזוקה של נהלי עבודה; וכן (ז) ליווי נת"ע בכל היבטי התשתיות בפיתוחים ושדרוגים וסיוע בהטמעה של תוכנות אפליקטיביות חדשות ונוספות (להלן: "**השירותים**").
- 0.1.3 למען הסר ספק, יובהר כי השירותים אינם כוללים תמיכה מחשובית בתפעול הרכבת, במערכות הרכבת ובטכנולוגיות של קווי הרכבת.
- 0.1.4 אספקת שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה לתשתיות המחשוב של המזמין יחלו עם הוצאת צו התחלת עבודה על ידי המזמין. שירותי הקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR יחלו במהלך השנים 2016-2017, במועד שיקבע ע"י המזמין, כמפורט במסמכי המכרז.
- 0.1.5 תקופת ההתקשרות הינה למשך חמש שנים ממועד חתימת החוזה על ידי המזמין, בכפוף להוראות החוזה. בידי המזמין שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בחמש תקופות נוספות בנות שנה או חלק ממנה, בכפוף להוראות הדין ועד לתקופת ההתקשרות כוללת של 10 שנים בסה"כ, והכל בכפוף להוראות החוזה.
- 0.1.6 למזמין שמורה הזכות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להזמין מהספק שירותי ייעוץ במקרים מיוחדים או דחופים, בנושאים הדורשים מומחיות וידע ספציפיים הנחוצים או הקשורים לשירותים נשוא המכרז שלצורך פתרונם יש צורך להיעזר במומחים ייעודיים מהארץ או מחו"ל, כמפורט במסמכי המכרז והחוזה.
- 0.1.7 כיום, קיימות למזמין התקשרויות ישירות עם ספקים בתחום המחשוב, וזאת בנוסף להתקשרות עם הספק הנוכחי (בינת סמך). בהתאם לדרישות המכרז, כוונת המזמין שכל השירותים נשוא המכרז יסופקו על ידי המציע שיזכה בהליך זה, והמציע נדרש להבטיח שירות מקצה לקצה בכל הנושאים שבאחריותו כמפורט בפרק 4, לרבות אלו המסופקים כיום למזמין באמצעות ספקים שונים כאמור לעיל.

0.1.8 המזמין אינו מתחייב להזמנת שירותים בכמות מינימלית כלשהי והוא שומר לעצמו את הזכות לצמצם או להרחיב את ההתקשרות ותכולתה בהתאם לצרכים בפועל במועד מימוש ההתקשרות, בהתאם לתנאי המכרז (לרבות מנגנון גידול/קיטון כמפורט בפרק 5) וליכולות התקציביות של המזמין, ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, והתקנות על פיו.

0.1.9 בנוסף ועל אף האמור בסעיף 0.1.7 לעיל, המזמין שומר על זכותו לבצע חלק מהשירותים בעצמו ו/או להתקשר עם ספקים נוספים למתן השירותים ואין בהליך זה כדי לגרוע מזכותו של המזמין להמשיך ו/או להאריך התקשרויות קודמות, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.1.10 השירותים יינתנו במיקומים ובמועדים אשר ייקבעו על ידי המזמין לפי צרכיו, בין במשרדי המזמין בחולון ובין באתרי המזמין השונים, בין בשעות הפעילות המקובלות אצל המזמין ובין מעבר לשעות הפעילות המקובלות כאמור; הכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמלא של המזמין. חלק מעובדי הספק ישבו במשך תקופת ההתקשרות בחצרים המורשים במשרדי המזמין, אשר נכון להיום כוללים 4 עמדות זמינות עבור עובדי הספק.

0.1.11 יובהר כי נת"ע תתקשר בנפרד עם ספק לצורך קבלת שירותי אירוח לאתר ה-DR.

הטבלה הבאה מציגה ריכוז תאריכים בקשר עם מכרז זה (להלן: "טבלת ריכוז התאריכים"):

תאריך	פעילות
19.10.15	מועד פרסום המכרז בעיתונות
01.11.15 בשעה 14:00	כנס מציעים
08.11.15	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
24.11.15	מועד אחרון להגשת הצעות
24.05.16	מועד תוקף ערבות מכרז
24.05.16	מועד תוקף ההצעה

המזמין רשאי, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, לשנות כל מועד הקבוע במכרז. הודעה בדבר דחיית המועד תפורסם באתר המזמין. הודיע המזמין על שינוי של אחד מהמועדים המפורטים בטבלה זו, יידחו בהתאם המועדים הבאים בטבלה בהתאם להודעת המזמין.

0.2 הגדרות (I)

1.	המזמין או נת"ע	נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ
2.	המכרז	הזמנה להציע הצעות זו שמספרה 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין, וכן להקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR.
3.	חוזה	החוזה, לרבות נספחיו, שיחתם בין המזמין לספק, והמצורף למסמכי המכרז כנספח 0.6.8.
4.	הסכם רמת שירות	הסכם רמת השירות (SLA – Service Level Agreement) המפורט בסעיף 4.5 למכרז ומגדיר את מחויבויותיו של הספק כלפי המזמין במתן השירותים לאורך תקופת ההתקשרות, בעזרת פרמטרים כמותיים ומדידים ופרמטרים איכותיים.
5.	הצעה	מענה של מציע למכרז זה.
6.	חצרים מורשים	חדר ייעודי אשר יוקצה על ידי המזמין במשרדי המזמין ברחוב הרוקמים 26 חולון, בנין A, קומה 9, או במיקום אחר כפי שייקבע על ידי המזמין, וישמש לעבודת אנשי הספק.
7.	מסמכי המכרז	הזמנה להציע הצעות זו על כל פרקיה המפורטים בסעיף 0.4 להלן, ונספחיה, לרבות שינויים ומענה לשאלות הבהרה, ככל שיהיו.
8.	סביבות הייצור/חוות שרתים	תשתיות המחשוב הפועלות על נתוני אמת של המזמין לעבודת המשתמשים.
9.	סביבות נמוכות	תשתיות המחשוב שאינן סביבת הייצור, סביבות שמשמשות את המזמין לטסטים ובדיקות קבלה לגרסאות, לאינטגרציה להדרכה למשתמשי המזמין וכל סביבה נוספת הנדרשת בהתאם לצורך.
10.	[ה]מערכות/[ה]מערכת או מערכות המזמין	מכלול המערכות היישומיות והתשתיות של המזמין.
11.	המערכות היישומיות	כלל התוכנות, היישומים, האפליקציות, מוצרי המדף ו/או התהליכים העסקיים הממוחשבים המשמשות את המזמין ו/או המתוכננות להיות מוטמעות בעתיד וכן שינויים שיערכו במערכות אילו בעתיד.
12.	מציע	מי שמגיש הצעה למזמין על פי מכרז זה.
13.	ספק	מציע שהצעתו זכתה במכרז זה והמזמין חתם עמו על חוזה.
14.	ספקי האפליקציות	הספקים שסיפקו למזמין מערכות יישומיות (אפליקטיביות), ומספקים לו שירותי פיתוח תחזוקה ותמיכה ו/או כל מי שיעסוק בשירותים דומים אצל המזמין (לרבות עובדי המזמין).
15.	ספק נוכחי	הספק הקיים של שירותי תפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין (חברת "בינת סמך").

16.	קבלן (ספק) משנה	חברה המוצעת ע"י המציע לביצוע חלק מהשירותים נשוא מכרז זה בכפוף לסעיף 0.13 למכרז.
17.	ציוד קצה	ציוד המשמש את משתמשי המערכות לרבות מחשבים אישיים, מחשבים ניידים, מדפסות, סורקים, מפצלי מסך, מכשירי טלפון (VoIP), AB-Switch, שעוני נוכחות וכו'.
18.	שירותים	כל השירותים והפעולות הנדרשים מהספק בהתאם למסמכי המכרז והחוזה, כמפורט בעיקר בפרקים 3-4 למסמכי המכרז ואשר, בין היתר, כוללים את השירותים המפורטים בסעיף 0.1.2 לעיל.
19.	מיקור חוץ	שירותים שניתנים על ידי גורם חיצוני ללקוח, כאשר כל האחריות למתן מלוא השירותים כאמור הינה של אותו גורם חיצוני.
20.	תכנית היפרדות	תכנית פעולה אשר מטרתה להגדיר את אופן ההיפרדות מהספק במקרה של הפסקה מלאה ו/או חלקית של החוזה, כמפורט בנספח 4.9.
21.	תקופת החפיפה	תקופה להכרות עם תשתיות המחשוב של המזמין בין הספק הנוכחי לספק שתחילתה במועד הוצאת צו התחלת עבודה על ידי המזמין וסיומה בהתאם למועד הנקוב בתוכנית העבודה שבסעיף 4.2.4 בפרק 4, כפי שתקופה זו עשויה להתקצר בהתאם להחלטת המזמין על פי שיקול דעתו הבלעדי.
22.	תשתיות המחשוב	חוות השרתים, (כולל חדר גיבוי), אתר ה-DR, מכלול תוכנות המחשב, הציוד, החומרה, התייעוד, הנתונים, הטבלאות והנהלים המשמשים להפעלת המערכות של המזמין בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות תפעול טכני, שליטה ובקרה (שוי"ב), תקשורת וכל אמצעי נוסף המשמש להפעלת המערכות, כפי שינוין או שדרוגן מעת לעת.
23.	אתר DR	אתר לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) שימש לצורך המשכיות עסקית של המזמין באמצעות מתקן גיבוי, במידה ותשתית המחשוב של המזמין לא תתפקד מכל סיבה שהיא.

0.3 מנהלה

0.3.1 עיון במסמכי המכרז ודמי השתתפות

0.3.1.1. את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר האינטרנט של המזמין, ללא תשלום, בכתובת

www.nta.org.il, החל מיום 19.10.15.

0.3.1.2. הגשת הצעות במכרז זה מותנית בתשלום דמי השתתפות בסך 5,000 ₪ (כולל מע"מ) אשר

לא יוחזרו למציע בכל מקרה. תשלום דמי ההשתתפות הינו תנאי להשתתפות במכרז.

חובה על המציע לצרף להצעתו עותק מאישור התשלום, [שיצורף כנספח 0.3.1.2 להצעה](#).

0.3.1.3. התשלום יבוצע באמצעות המחאה לפקודת המזמין טרם הגשת ההצעה במשרדי חברת

נתי"ע במרכז עזריאלי 1, בנין A, קומה 9 ברח' הרוקמים 26 חולון, במחלקת חשבונות בין

השעות 14:00-16:00;

לחילופין, התשלום יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבון הבנק של נתי"ע – מספר

חשבון 96664, בנק דיסקונט, סניף תל אביב מספר 14. יש לציין על גבי ההעברה את מספר

המכרז ושם המציע.

0.3.2 אישור הבנת וקבלת תנאי המכרז

- 0.3.2.1. כל מציע אחראי לבדיקת מסמכי המכרז וכל התנאים והנסיבות העשויים להשפיע על הצעתו ועל מתן השירותים למזמין.
- 0.3.2.2. בעצם הגשת ההצעה על-ידי המציע יש משום אישור על כך שהמציע קרא והבין את כל תנאי המכרז והם מקובלים עליו, וכי הוא מתחייב למלא, באם יזכה, אחר התנאים והדרישות הכלולים במסמכי המכרז והחווזה. כמו כן, בעצם הגשת הצעתו המציע מוותר מראש על כל טענה שהיא בדבר הליך ושלבי המכרז.
- 0.3.2.3. הצהרה זו באה במקום חזרה על נוסח זה בכל סעיף וסעיף.
- 0.3.2.4. נוסח מחייב של טופס הגשת הצעה והתחייבות המציע מצורף כנספח מס' 0.3.2.4 למכרז.

0.3.3 כנס מציעים

- 0.3.3.1. כנס מציעים יתקיים ביום 01.11.15 בשעה 14:00 במשרדי המזמין ברחוב הרוקמים 26 בחולון, בנין A, קומה 9.
- 0.3.3.2. השתתפות המציע ו/או נציג מוסמך מטעמו בכנס המציעים הינה חובה. מציע שלא ישתתף בכנס המציעים, הצעתו תיפסל על הסף ולא תידון על-ידי ועדת המכרזים.
- 0.3.3.3. עם תחילת כנס המציעים, ימסור כל מציע ו/או נציג מוסמך מטעמו לנציג המזמין את פרטי המציע, פרטי זהותו ותפקידו של הנציג מטעם המציע המשתתף בכנס, וכן כתובת, טלפון, כתובת תיבת דואר אלקטרוני ומספר פקסימיליה שבאמצעותם ניתן למסור לו הודעות.
- 0.3.3.4. פרוטוקול כנס המציעים יישלח לכל המשתתפים שהשתתפו בכנס המציעים, ויהווה חלק ממסמכי המכרז המחייבים. המציע יצרף להצעתו עותק מהפרוטוקול כשהוא חתום על ידו, שיצורף כנספח 0.3.3.4 להצעה.
- 0.3.3.5. היות ויועבר בכנס המציעים מידע מקצועי, מומלץ למציעים לדאוג כי נציגם בכנס יהיה בעל הכשירויות המקצועיות הנדרשות.
- 0.3.3.6. מובהר כי רק הכתוב בפרוטוקול כנס המציעים יחייב ולא יהיה כל תוקף לכל אמירה או כל ביטוי אחר, שנאמרו בכנס המציעים ואשר לא נרשמו בפרוטוקול כנס המציעים.
- 0.3.3.7. בתום כנס המציעים רשאי המזמין לקיים סיור באתרי המזמין לרבות בחוות השרתים.

0.3.4 הבהרות למשתתפים במכרז

- 0.3.4.1. המציעים רשאים לבקש מהמזמין הבהרות למסמכי המכרז, בבקשה בכתב אשר תופנה באמצעות דואר אלקטרוני שכתובתו tendersq@nta.co.il שתוגש עד ולא יאוחר מיום **08.11.15** בשעה **16:00**. יובהר כי המזמין רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להשיב על שאלות אשר הוגשו לאחר המועד הנקוב הנ"ל.

0.3.4.2. הפונה יקבל אישור במייל חוזר על הגעת שאלותיו למזמין. במידה ולא התקבל אישור כאמור בתוך 48 שעות, באחריות הפונה לוודא קבלת הדוא"ל. לצורך כך יש להתקשר לאחד ממספרי הטלפון הבאים: 03-7243139 או 03-7243015.

0.3.4.3. על המציע לפנות במסגרת מנגנון שאלות ההבהרה המוצג לעיל, אם סבר שמצא סתירה או אי התאמה בין מסמכי המכרז השונים. מציע אשר לא יפנה כאמור עד המועד הקבוע להגשת שאלות ההבהרה יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר סתירות או אי התאמות כאמור.

0.3.4.4. המציע יציין בברור לאיזה סעיף ופרק במסמכי המכרז מתייחסת כל שאלה. המסמך יוגש בקובץ EXCEL כמפורט להלן:

	סוג המסמך	מס' פרק	מס' סעיף	תוכן השאלה
1.	תנאי מכרז			
2.	חוזה			
3.	טופס			

0.3.4.5. המזמין יהא רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, לענות לכל או לחלק משאלות ההבהרה. מובהר כי רק תשובות בכתב תחייבנה את המזמין. מענה המזמין לשאלות ההבהרה יפורסם באתר האינטרנט של המזמין בכתובת <http://www.nta.org.il> וכן יישלח לכל הספקים שהשתתפו בכנס המציעים, ויהווה חלק ממסמכי המכרז המחייבים. המציע יצרף להצעתו עותק מהמענה לשאלות ההבהרה כשהוא חתום על ידו. [כנספח 0.3.4.5 להצעה.](#)

0.3.4.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע סבב אחד נוסף או יותר של הבהרות. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי ההבהרות ובין מסמכי המכרז המקוריים, יגבר האמור במסמכי ההבהרות, ובכל מקרה של סתירה בין מסמכי ההבהרות לבין עצמם, יגבר האמור במסמך ההבהרות המאוחר יותר.

0.3.4.7. המזמין רשאי, בכל עת בטרם המועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס במכרז שינויים ו/או תיקונים ו/או הבהרות מכל מין וסוג שהוא ו/או לשלוח למשתתפים מידע נוסף ו/או דרישות ו/או הוראות נוספות לאלו הכלולים במסמכי המכרז, זאת לפי שיקול דעתו הבלעדי, וללא תלות ו/או זיקה לשאלות ההבהרה. מובהר בזאת, כי רק הבהרות, שינויים ותיקונים שנמסרו בכתב יחייבו את המזמין ויהוו חלק ממסמכי המכרז.

0.4 **המכרז (I)**

פרק 0	פרק המנהלה – כולל פרטים מנהליים, תנאי הסף למכרז, אופן הגשת ההצעות, אופן בחירת הזוכה, מסמכים שהמציע צריך להגיש ונספח מפ"ל.
פרק 1	פרק היעדים – כולל מטרות ויעדי המערכת.
פרק 2	פרק היישום – כולל היבטים יישומיים ואבטחת מידע של המערכת.
פרק 3	פרק הטכנולוגיה – כולל את התשתיות הטכנולוגיות והמערכות האפליקטיביות הקיימות כיום.
פרק 4	פרק המימוש – כולל דרישות למימוש, לרבות: תקופת החפיפה, כוח אדם לתמיכה טכנית, הקמת מרכז תמיכה Service Desk, SLA - הסכם רמת שירות, תפעול ותחזוקה וכו'.
פרק 5	פרק העלות – כולל האופן בו המציע נדרש להציג את הצעתו, להיבטי עלות הבעלות הכוללת, מנגנון קנס/פרס ומנגנון לגידול/קיטון.

לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב פרק מנהלה זה, אשר מפרט את תנאי המכרז הכלליים ומגדיר במדויק את אופן הגשת ההצעה.

0.5 **סיווג רכיבי המכרז (I)**

0.5.1 **השיטה**

רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

I (Information)	רכיב המובא לידיעה בלבד . תוכן הרכיב נועד לספק מידע משלים שלדעת עורך המכרז חיוני לשם הבנת הדרישות המנוסחות במכרז. יש לענות עליו: "קראנו והבנו, מקובל עלינו" . אין באפשרות המציע להעיר או להסתייג מתוכן הרכיב.
G (General)	רכיב בו מנוסחת דרישה כללית של עורך המכרז. המציע נדרש למלא אחר הדרישה ויש באפשרותו להציע מגוון פתרונות בפורמט חופשי יחסית, בלבד שההצעה עונה על הנדרש ומוצגת באופן בהיר.
S (Specific)	רכיב בו מנוסחת דרישה מפורשת של עורך המכרז. המציע נדרש לענות באופן מדויק ומלא על הדרישה, אין באפשרותו להסתייג ממנה או מכל פרט שבה, ואין באפשרותו להציע פתרון חליפי. עם זאת ניתן להציע תוספות והרחבות אשר ישפרו את הפתרון, אם לא הובעה הסתייגות לכך במכרז, ובלבד שאין בהן סתירה לנדרש.

<p>רכיב בו מוגדרת דרישת סף - Go/No Go - היינו, דרישה שאי עמידה בה תביא לפסילת ההצעה.</p> <p>המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לפרט את שנדרש ו/או לספק את האישור או ההצהרה המבוקשים.</p> <p>תשובת הספק תהיה מסוג:</p> <p>- "קראנו והבנו - מקובל עלינו, הצעתנו עונה על דרישות סעיף זה", או</p> <p>- תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג (S), או</p> <p>- קיום הדרישה (למשל, המצאת אישור כנדרש).</p> <p>הכול בהתאם לעניינו ותוכנו של הסעיף. תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף מסוג זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.</p>	<p>M (Mandatory)</p>
<p>סימון לסעיפים/רכיבים שהושמטו במכוון במסמכי המכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא שמירת סדר הסיווג המקובל במסמכי מכרז לפי נוהל מפת"ח.</p>	<p>N (Non-relevant)</p>

0.5.2 אופן המענה

המציע נדרש לשים לב לסיווג ולפעול בהתאם למפורט להלן:

1. סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. כלומר, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב, רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו.
2. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף כל סעיף ולדרישות המנוסחות שם.
3. בכל מקרה בו נדרש בנוסח הסעיף פירוט כלשהו יש למלא בדייקנות אחר הנדרש.
4. **סעיפי המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M, חוץ מסעיפים בהם מצוין במפורש אחרת, ויש לענות במדויק על כולם.**

0.6 תנאי הסף ומסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

0.6.1 תנאי סף

בהליך זה יהיו רשאים להשתתף רק מציעים העונים על כל הדרישות הבאות במצטבר:

- 0.6.1.1 המציע הינו חברה הרשומה במרשם רשם החברות בישראל.
- 0.6.1.2 למציע ניסיון, כקבלן ראשי, במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונת מיקור חוץ ל- 3 (שלושה) לקוחות לפחות, במשך 3 (שלוש) שנים רצופות לכל

לקוח בין השנים 2008-2015, כאשר לפחות ללקוח אחד מתוכם מספק המציע שירותים כאמור נכון למועד הגשת ההצעה.

לעניין סעיף זה, השירותים הנדרשים הינם בעלי המאפיינים המצטברים הבאים, שהתקיימו לכל אורך תקופת ההתקשרות הנ"ל בין המציע ללקוח:

- השירותים סופקו לכל לקוח באמצעות לפחות 6 עובדים של המציע מתחום המחשוב;
- מערכות המחשוב אצל כל לקוח כללו, בין היתר, חוות שרתים אחת לפחות שכללה 100 שרתים לפחות, מערכת אחסון אחת לפחות, תחנות עבודה, ולפחות אצל אחד הלקוחות פעל מרכז תמיכה ("Service Desk") לפחות 5 ימים בשבוע;
- כל לקוח הינו ארגון בעל 300 משתמשים לפחות.

0.6.1.3. המציע בעל ניסיון במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונות

מיקור חוץ, שניתנו על פי הסכם רמת שירות (SLA), ללקוח אחד לפחות במשך שנתיים רצופות לפחות בין השנים 2008-2015. על הסכם זה לעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

- ההסכם כלל הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד;
- ההסכם כלל דיווח ופיקוח על עמידה במדדים אלה;
- ההסכם כלל סנקציות על הספק בגין אי-עמידה במדדים אלה.

לצורך עמידה בתנאי סף זה, המציע רשאי להציג ניסיון עם אחד הלקוחות שלהם ניתנו השירותים נשוא סעיף 0.6.1.2 לעיל ו/או סעיף 0.6.1.4 להלן.

0.6.1.4. המציע בעל ניסיון בניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר לצורך התאוששות מאסון

(DR - Disaster Recovery) עבור לקוח אחד לפחות במשך שנתיים רצופות לפחות בין השנים 2008-2015.

לצורך עמידה בתנאי סף זה, המציע רשאי להציג ניסיון עם אחד הלקוחות שלהם ניתנו השירותים נשוא סעיפים 0.6.1.2 ו- 0.6.1.3 לעיל.

לעניין תנאי הסף המפורטים בסעיפים 0.6.1.2-0.6.1.4, יובהר כי המציע יוכל להוכיח את עמידתו בתנאי הסף של המכרז באמצעות ניסיון של חברות קשורות; לעניין סעיף זה, "חברות קשורות" משמע אחת או יותר מאלה: א) חברה המחזיקה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של המציע ("חברה אם") ו/או חברה שהמציע מחזיק בה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק שלה ("חברה בת") ו/או חברה שחברה אחרת מחזיקה בה וגם במציע לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של כל אחת מהן ("חברה אחות").

0.6.1.5. נכון למועד הגשת הצעתו, המציע מעסיק בארץ לפחות 50 (חמישים) עובדים בתחום

המחשוב, שאינם עוסקים בהדרכה, המועסקים על ידו ישירות במסגרת יחסי עובד מעביד, שמתוכם 20 עובדים לפחות בעלי מומחיות באחד או יותר מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול בסיס נתונים (DBA) ומערכות אחסון.

- 0.6.1.6. המציע בעל מחזור כספי שנתי הנובע מעיסוק באספקת שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב, בהיקף של 15,000,000 (במלים : חמישה עשר מיליון) שם לפחות, לא כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים 2012-2014.
- 0.6.1.7. המציע עומד **בדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976**, כדלקמן :
- בעל אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר ניהול ספרים כדין בהתאם להוראות פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, או שהוא פטור מלנהלם.
 - בעל אישור תקף מפקיד שומה או רו"ח בדבר דיווח לפקיד שומה על הכנסותיו ולמנהל המע"מ על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
- 0.6.1.8. המציע עומד בדרישות סעיף 2ב(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 0.6.1.9. המציע רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין ככל הנדרש לעניין התקשרות זו, וכן ברשות המציע כל הרישיונות הנדרשים ככל שנדרשים על פי דין לביצוע ההתקשרות.
- 0.6.1.10. המציע ו/או נציג מטעמו השתתף בכנס המציעים.
- 0.6.1.11. המציע שילם דמי השתתפות.

למען הסר ספק, מובהר ומודגש, כי לא תותר הגשת הצעה משותפת מטעם מספר מציעים; וכן כי פרט לסייג לגבי חברות קשורות ביחס לסעיפים 0.6.1.2-0.6.1.4, כמפורט לעיל, על תנאי הסף במכרז זה להתקיים במציע עצמו ועל כל האישורים והמסמכים הרלוונטיים להיות על שם אותו מציע.

0.6.2 מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו

על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים המפורטים להלן כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה:

- 0.6.2.1. 3 תצהירים לפחות בדבר ניסיונו של המציע, שמולאו על ידי 3 לקוחות שונים של המציע, ואומתו בחתימת המציע בפני עורך דין.
[נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.1 למכרז זה.](#)
- 0.6.2.2. המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר ניסיונו במתן שירותים על פי הסכם רמת שירות, שמולא על ידי לקוח אחד של המציע, ואומת בחתימת המציע בפני עורך דין.
[נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.2 למכרז זה.](#) תצהיר זה יוגש רק אם הניסיון הנדרש בסעיף 0.6.1.3 לא הוכח במסגרת נספח 0.6.2.1 לעיל.
- 0.6.2.3. המציע יצרף להצעתו תצהיר בדבר ניסיונו במתן שירותים כאמור לאתר DR, שמולא על ידי לקוח אחד של המציע, ואומת בחתימת המציע בפני עורך דין.
[נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.3 למכרז זה.](#)
תצהיר זה יוגש רק אם הניסיון הנדרש בסעיף 0.6.1.4 לא הוכח במסגרת נספח 0.6.2.1 לעיל.

- 0.6.2.4. תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף, כשהוא חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר על ידי עורך דין.
נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.4 למכרז זה.
- 0.6.2.5. אישור רואה חשבון על מחזור כספי שנתי מעיסוק במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב, בהיקף של 15,000,000 (במילים: חמישה עשר מיליון) ₪ לפחות, לא כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים 2012-2014; וכן על העסקת 50 עובדים לפחות מתחום המחשוב, שאינם עובדי הדרכה, נכון למועד הגשת ההצעה.
נוסח מחייב של אישור רוא"ח כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.5 למכרז זה.
- 0.6.2.6. העתק פלט מרשם החברות עדכני למועד הגשת ההצעה, שיצורף כנספח 0.6.2.6 להצעה.
- 0.6.2.7. ככל שהמציע יוכיח את עמידתו בתנאי הסף 0.6.1.2-0.6.1.4 באמצעות ניסיון של חברות קשורות, על המציע לצרף להצעתו תרשים של מבנה השליטה של התאגיד, שיצורף כנספח 0.6.2.7 להצעה.
- 0.6.2.8. אישור עו"ד לאימות פרטי המציע ומורשי החתימה של המציע.
נוסח מחייב של אישור כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.8 למכרז זה.
- 0.6.2.9. אישור תקף למועד הגשת ההצעה מאת פקיד שומה או רואה חשבון או יועץ מס מייצג (כהגדרתו בחוק הסדרת העיסוק בייצוג על ידי יועצי מס, התשס"ה-2005), בדבר ניהול ספרי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, שיצורף כנספח 0.6.2.9 להצעה.
- 0.6.2.10. תצהיר בהתאם לסעיף 2ב(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976, כשהוא חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר על ידי עורך דין.
נוסח מחייב של הצהרה כאמור לעיל, מצורף כנספח 0.6.2.10 למכרז זה.
- 0.6.2.11. אישור השתתפות בכנס מציעים, שיצורף כנספח 0.6.2.11 להצעה.

יובהר כי בנוסף לרשימת המסמכים שלעיל, על המציע לצרף את כל יתר המסמכים והאישורים המפורטים במסמכי המכרז. אי צירוף מסמכים נדרשים להשתתפות במכרז או אי מילוי פרטים עלול לשמש בסיס לפסילת הצעה.
 המציע רשאי להגיש, בנוסף לכל המסמכים אותם הוא נדרש לצרף לפי מסמכי המכרז, כל חומר העשוי להיות רלוונטי לדעתו, לשם הוכחה כי הוא עומד בדרישות של המכרז. בשום מקרה אין לצרף מסמכים הכוללים הסתייגויות, שינויים, תוספות או גריעות מנוסח ההצעה, כמפורט במסמכי המכרז.

0.6.3 ערבות מכרז

- 0.6.3.1. צירוף ערבות מכרז להצעה הינו תנאי מוקדם להשתתפות במכרז. העדר ערבות כנדרש יגרום לפסילת ההצעה על הסף.
- 0.6.3.2. על המציע לצרף להצעתו ערבות אוטונומית ובלתי מותנית מטעם בנק הרשום ומורשה לפעול בישראל, או מטעם חברת ביטוח הרשומה ומורשית לפעול בישראל, בסך של 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים). במידה והערבות היא של

- חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- 0.6.3.3. תוקף הערבות יהיה עד ל"מועד ערבות המכרז" כפי שנקבע בטבלת ריכוז התאריכים. במקרה של הארכת תוקף ההצעה כאמור בסעיף 0.9.4 למכרז, המציעים יידרשו להאריך את תוקף הערבות בהתאם לתאריך החדש כפי שיקבע על ידי המזמין.
- 0.6.3.4. המזמין יהיה רשאי לחלט ערבות של מציע, כולה או חלקה, בין היתר, בהתקיים אחד מהתנאים הבאים:
- 0.6.3.4.1. המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 0.6.3.4.2. המציע מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- 0.6.3.4.3. המציע יבטל את הצעתו לאחר הגשתה, אך לפני תום תהליך המכרז, כולל במהלך התקופה שהוארכה על ידי המזמין כאמור בסעיף 0.6.3.3 לעיל.
- 0.6.3.4.4. לאחר שנבחר המציע כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות, שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות (כגון אי הגשת ערבות ביצוע, אי הגשת ביטוחים, ליקויים בהערכות מוקדמת של הספק לביצוע וכיוצא בזה, הכול לפי הקבוע במסמכי המכרז).
- 0.6.3.5. חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש למזמין, אולם אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמין לתבוע מן המציע פיצוי נוסף בגין כל נזק שנגרם לו על פי כל דין.
- 0.6.3.6. מציע יהיה רשאי לקבל חזרה את הערבות במקרים הבאים:
- 0.6.3.6.1. אם נבחרה הצעת המציע כהצעה הזוכה במכרז- לאחר חתימת החוזה והמצאת המסמכים הנדרשים, כנגד ערבות הביצוע.
- 0.6.3.6.2. אם המזמין הודיע למציע שהצעתו לא נבחרה כהצעה הזוכה במכרז- לאחר מתן הודעת המזמין כאמור; ואולם, אם נקבע המציע כספק כשיר שני, תוחזר לו הערבות 6 (ששה) חודשים לאחר מתן הודעה כאמור.
- 0.6.3.6.3. אם החליט המזמין על ביטול המכרז- לאחר ביטולו.
- 0.6.3.7. שם המבקש בכתב הערבות יהיה זהה במדויק לשם המציע. לא תתקבלנה ערבויות שבהם שם המבקש הוא אחר או שהמבקש הוא גוף אחר עבור המציע.
- 0.6.3.8. יש לצרף את הערבות המקורית להצעה.
- נוסח מחייב של ערבות מכרז מצורף כנספח 0.6.3 למכרז זה.**
- הצעה אשר תוגש ללא ערבות תקפה בנוסח המחייב כנדרש, תיפסל על הסף.**

0.6.4 שלמות ההצעה

המציע מתחייב, כי ההצעה המוגשת על ידו היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת וכי כל השירותים המתבקשים במכרז מוצעים בהצעתו בשלמותם, אין סתירה בין הרכיבים

השונים הכלולים בהצעתו, וכי כולם יכולים לפעול יחד בו-זמנית, ללא פגיעה ברמת השירות שנדרשה לשירותים אלה.

כל ספק יגיש הצעה אחת בלבד. הגבלה זו כוללת הצעות משולבות עם ספקים אחרים בהן הספק משולב כקבלן משנה.

0.6.5 בעלות/זכויות בהצעה

המציע יחתום על תצהיר בדבר זכויות קניין [בנוסח המצורף כנספח 0.6.5 למכרז זה](#); על המציע להתחייב בהצהרה זו כי הינו הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין הרוחני בכל רכיבי הצעתו, וכי למיטב ידיעתו אין כל מניעה או הגבלה של זכויות יוצרים על הצעתו למזמין. על המציע להתחייב בהצהרה זו לקחת על עצמו את ההגנה מפני כל תביעה עתידית הנוגעת להפרת זכויות הקניין הרוחני בגין ההצעה שסיפק למזמין ולשפות את המזמין בגין כל סכום שישולם על פי החלטת בית משפט מוסמך בגין הפרת זכויות יוצרים אלה לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

0.6.6 ניגוד עניינים

המציע יחתום על תצהיר בדבר היעדר ניגוד עניינים [בנוסח המצורף כנספח 20.3 לחוזה](#). המציע יצהיר, כי לפי מיטב ידיעתו, אין בהגשת הצעה זו ובביצוע השירותים (אם יזכה במכרז) משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלו או של מי מבעליו, או של מי מעובדיו, של קבלני משנה וכל גורם אחר מטעמו המעורב בהצעה זו או בביצוע השירותים. המציע מתחייב לעשות כל שביכולתו כדי למנוע היווצרות מצב של ניגוד עניינים, אם יזכה במכרז, לאורך כל תקופת החוזה. המציע מתחייב, כי בכל חשש להתהוות ניגוד עניינים, ידווח על כך למזמין מיד ובכתב, ויפעל בהתאם להנחיותיו. מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון למזמין, בכל מצב של ניגוד עניינים יהיה המזמין רשאי לבטל את ההתקשרות מיידית והספק יהיה מחויב לשפות את המזמין בגין כל נזקיו.

0.6.7 אישור עריכת ביטוחים

המציע יחתום על אישור קיום ביטוחים [בנוסח המצורף להלן כנספח 26 לחוזה](#). יובהר כי במועד הגשת ההצעה נדרשת חתימת המציע בלבד (חתימה + חותמת) ואין צורך להחתים את חברת הביטוח. המציע שיזכה במכרז יידרש להחתים את חברת הביטוח, כמפורט בסעיף 0.7.5 להלן.

0.6.8 חתימה על החוזה המצורף

המציע מצהיר, כי קרא והבין את נוסח החוזה [המצורף להלן כנספח 0.6.8 למכרז זה](#) על כל תנאיו ונספחיו. הגשת הצעה למכרז זה, משמעה הסכמה לכל תנאי החוזה ומסמכי המכרז, והיא מחייבת את המציע בקיום כל התנאים והמחויבויות שבהסכם ובתנאי המכרז, במקרה שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה, ללא כל הסתייגות. על המציע לצרף להצעתו את החוזה הנ"ל, כשהוא חתום בכל

עמוד בחותמת המציע ובחתימת מורשי חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון.
המציע לא יהיה רשאי לתקן את הוראות החוזה ו/או להסתייג ממי מתנאיו. הסתייגות או התניה על תנאי החוזה או המכרז, עלולות לפסול את ההצעה.

0.7 התחייבויות ואישורים שיידרשו מהמציע לאחר זכייה במכרז (I)

0.7.1 הודעה על הזכייה

המזמין יודיע בכתב למציע אשר הצעתו זכתה במכרז על קבלת הצעתו. המזמין יודיע בכתב לכל מציע שהצעתו לא התקבלה על אי-קבלת הצעתו והמציע לא יהא זכאי לקבל פיצוי או שיפוי כלשהם מהמזמין. המזמין איננו מתחייב למסור פרטים או נימוקים לאי קבלת הצעה כלשהי או למסור פרטים על ההצעה שנתקבלה, אלא ככל שמחייבים אותו דיני המכרזים.

0.7.2 חתימה על החוזה

מבלי לגרוע מן הדרישה לצרוף החוזה החתום במסגרת ההצעה, מתחייב המציע כי אם יזכה במכרז, תוך 10 ימי עבודה מקבלת הודעת המזמין על זכייתו במכרז, ימציא לידי המזמין את החוזה ונספחיו, כשהוא חתום ע"י מורשי החתימה מטעמו. במקרה של אי חתימה על החוזה על ידי הזוכה כאמור לעיל, או תוך תקופה ארוכה יותר שיקבע המזמין, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות שהוגשה על ידי המציע יחד עם הצעתו, תוך שמירה על כל הזכויות העומדות בפני המזמין על פי כל דין. במקרה זה רשאי המזמין לנקוט בכל צעד אחר העומד לרשותו על פי כל דין ובכלל זה לבטל את המכרז או להתקשר עם מציע אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת העומדת לו על פי מכרז זה ו/או על פי דין, ולזוכה לא תהא כל תביעה ו/או טענה לרבות לפיצוי, כנגד המזמין בגין כך. מובהר בזאת, כי ההודעה לזוכה במכרז על קבלת הצעתו איננה יוצרת התחייבות כלפי המזמין ורק חוזה חתום יחייב את המזמין.

0.7.3 ערבות ביצוע

בתוך 10 ימי עבודה מקבלת הודעת המזמין על זכייתו במכרז, ימציא הזוכה את ערבות הביצוע. מסירת ערבות הביצוע בהתאם לדרישות החוזה הינה תנאי יסודי ומהותי לביצוע ההתקשרות, ומהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף. כנגד מסירתה של ערבות הביצוע תוחזר לזוכה ערבות ההצעה שהגיש למכרז.

המציע הזוכה ימציא לידי המזמין ערבות ביצוע בתנאים הבאים :
ערבות כספית בנקאית מקורית של בנק ישראלי או ערבות מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א –1981 (ובמקרה כזה תיחתם על ידי חברת הביטוח ולא על ידי סוכן ביטוח מטעמה), בלתי מותנית, לפקודת המזמין בסך של 500,000 (במילים: חמש מאות אלף) ₪, בתוקף עד לששה חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות.

אם לא תוגש הערבות כנדרש, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות שהוגשה למכרז ולבטל את זכיית המציע במכרז. הערבות תימסר להבטחת מילוי כל התחייבויות הספק לפי החוזה. נוסח מחייב של ערבות ביצוע [מצורף כנספח 22.3 לחוזה](#).

0.7.4 הצהרת סודיות / בדיקות ביטחוניות

הספק ועובדיו מתחייבים לשמור בסודיות כל מידע שיגיע אליהם בעניינו של המזמין במהלך מתן השירותים, והתחייבות זו תחול גם על קבלני המשנה מטעמו ועובדיהם. התחייבות זו תמשיך לחול גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות.

בתוך 10 ימי עבודה מקבלת הודעת המזמין על זכייתו במכרז, ימציא הזוכה הצהרות סודיות בחתימת מורשה חתימה מטעמו ובחתימת כל העובדים המוצעים על ידו, וכן קבלני המשנה וכל העובדים מטעמו, לפי הנוסח [המצורף כנספח 19.5 לחוזה](#).

כל העובדים המוצעים ע"י המציע כולל אלו של קבלני המשנה יידרשו לעמוד בתנאי הסיווג הביטחוני ולקבל את האישורים בתאם להנחיות הביטחון של המזמין.

0.7.5 ביטוחים

בתוך 10 ימי עבודה מקבלת הודעת המזמין על זכייתו במכרז, ימציא הזוכה פוליסת ביטוח בתוקף מחברת ביטוח בהתאם לטופס אישור קיום ביטוחים [המצורף כנספח 26\(א\) לחוזה](#) (כולל ביטוח הציוד השייך למזמין ונמצא בחוות השרתים). המצאת פוליסות הביטוח, מהווה תנאי לחתימת החוזה עם הספק. הספק מתחייב בזאת שלא לבצע שינוי כלשהו במסמכי הביטוח עפ"י הנוסח המצורף למכרז זה.

הספק מתחייב שבכל נקודת זמן במהלך ההתקשרות תהיה בידי המזמין פוליסת ביטוח בתוקף בתנאים דלעיל.

0.7.6 אי העברת זכויות / חובות / ביצוע

הספק לא יעביר את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה, כולן או חלקן, ללא הסכמה בכתב ומראש של המזמין. הספק לא יעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו, במישרין או בעקיפין, לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של המזמין. הסכמה כאמור, אם תינתן, לא תיצור יחסים חוזיים כלשהם בין המזמין לבין הצד האחר, והספק ימשיך להיות אחראי כלפי המזמין למילוי כל התחייבויותיו בהתאם למכרז ו/או לחוזה.

0.8 זכויות המזמין (I)

0.8.1 כללי

0.8.1.1 המזמין יהא רשאי שלא לבחור את ההצעה הזולה ביותר או חלק ממנה או הצעה כלשהי, והוא רשאי לקבל הצעה בשלמותה או חלקים ממנה ואף לדחות או לפסול את כל ההצעות. כן רשאי המזמין שלא לקבל הצעה במחיר החורג מהערכותיו הכספיות.

- 0.8.1.2. המזמין יבחן לא רק את המחיר הכולל לביצוע העבודות וסבירותו, אלא גם את פרטי המחירים הכלולים בהצעה. הצעה הכוללת פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר) עשויה לא להיחשב כהצעה המתאימה ביותר, אף אם מחירה הכולל יהא הנמוך ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו.
- 0.8.1.3. המזמין רשאי להתקשר עם שני מציעים או יותר לשם אספקת השירותים ולשם כך לפצל את ההזמנה בין מספר מציעים, הכל על פי שיקול דעתו.
- 0.8.1.4. המזמין רשאי לפסול הצעה תכסיסנית או הצעה הפסדית. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה חסרה, מוטעית או מבוססת על הנחה בלתי נכונה או על הבנה מוטעית של נושא.
- 0.8.1.5. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר סיפק בעבר טובין או שירותים למזמין ולא עמד בלוחות הזמנים ו/או בסטנדרטים של הציוד או השירות הנדרש או שקיימת חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו, בכפוף למתן זכות טיעון למציע, בכתב או בע"פ, לפי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.
- 0.8.1.6. המזמין שומר לעצמו את הזכות להפעיל מומחים מקצועיים נוספים והספק מתחייב כי הוא ועובדיו ישתפו עמם פעולה ככל שיידרש כמו עם כל שאר עובדי המזמין.
- 0.8.1.7. המזמין אינו נושא בכל אחריות להוצאה או לנזק שייגרמו למציע בקשר עם השתתפותו במכרז, ובלי לגרוע מכלליות האמור גם בשל אי קביעת הצעתו כזוכה במכרז בין אם נבחר זוכה במכרז ובין אם בוטל המכרז מכל סיבה שהיא. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המציעים יישאו בהוצאות ההשתתפות במכרז והכנת ההצעות, ולא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי מאת המזמין בגין הוצאות אלה.
- 0.8.1.8. הואיל וההתקשרות במכרז זה עניינה רכישת שירותים בעלי מורכבות טכנולוגית מיוחדת, המזמין שומר על זכותו לנהל משא ומתן עם המתמודדים במכרז שהצעותיהם נמצאו על ידו כטובות ביותר וכן לקיים הליך של Best & Final (שניהם ו/או אחד מהם בלבד) בשוויון ותוך הקפדה על מתן הזדמנות הוגנת לכל מי שנוהל עמו משא ומתן או שהוזמן להשתתף בהליך של Best & Final.
- 0.8.1.9. המזמין מבהיר כי המציע הזוכה אינו עובד המזמין ושירותיו נשכרים לתקופה מוגבלת, המציע הזוכה לא ישתלב בפעילות הרגילה והשוטפת ובהיררכיה הארגונית של המזמין ולא יעביר הוראות לעובדים, אלא באמצעות נציגי המזמין. מקום מושבו העיקרי של הספק יהיה מחוץ למשרדי המזמין והוא לא ייהנה משירותים מנהליים של המזמין, פרט לחצרים המורשים שיוקצו לעובדי הספק במשרדי המזמין למשך תקופת ההתקשרות ובגינם ישלם שכירות כמפורט בסעיף 5.9 למסמכי המכרז. המציע הזוכה לא ישתמש בסמכויות המוקנות לעובדי המזמין, ולא יציג עצמו מול גורמי חוץ כעובד המזמין.

0.8.2 בחירת זוכה חליפי ("כשיר שני")

בהחלטתו על הזוכה במכרז, רשאי המזמין להחליט על מציע שהוא במקום שני לזכייה. מציע זה יהיה לזוכה במכרז, אם בתוך 12 חודשים מיום פרסום הודעת הזכייה התקיים אחד מן התנאים הבאים:

0.8.2.1. לא חתם הזוכה הראשון על החוזה;

0.8.2.2. לא המציא הזוכה הראשון מסמכים שנדרשו בחוזה;

0.8.2.3. חזר בו הזוכה הראשון מהצעתו;

0.8.2.4. הזוכה הראשון לא קיים תנאי מוקדם להתקשרות;

0.8.2.5. ההתקשרות עם הזוכה הראשון בוטלה.

ככל שהפנייה לזוכה החליפי תיעשה לאחר 6 (ששה) חודשים ממועד פרסום הודעת הזכייה, הרי שההתקשרות עם הזוכה החליפי תהא בכפוף להסכמתו של האחרון. אין בהוראה זו כדי לגרוע מהאמור לעיל בסעיף 0.6.3.6.2.

לזוכה החליפי לא תהא כל טענה או דרישה כנגד המזמין ויהיה עליו לעמוד בכל דרישות המכרז כאילו הוא נבחר כזוכה המקורי, לרבות לצורך חילוט הערבות. היה והזוכה החליפי ויתר על זכותו או שגם הוא לא עמד באחד מן התנאים הנ"ל רשאי המזמין לפנות לזוכה הבא אחריו בתור וכך גם הלאה.

בנוסף, אין בבחירת כשיר שני ו/או בכריתת חוזה עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למזמין או מי מטעמו, כנגד הזוכה הראשון במכרז.

0.8.3 ביטול המכרז

המזמין רשאי לבטל את המכרז בכל שלב, או לצאת במכרז חדש, לפי שיקול דעתו הבלעדי, מכל סיבה שהיא, לרבות בשל העדר תקציב.

0.8.4 שינוי בהיקף השירותים

המזמין רשאי לשנות את היקף השירותים הניתנים לו על-פי מכרז זה לפי צרכיו ואילווציו התקציביים, והתמורה שתשולם לספק תהא אך ורק בעד השירותים שיסופקו בפועל על-ידי הספק למזמין בהתאם למנגנון גידול/קיטון המפורט בפרק 5.

מובהר כי הכמויות המפורטות במכרז זה הן על פי הערכה בלבד ואין בהן משום התחייבות כלשהי לרכישת כמות כלשהי של שירותים.

בהגשת הצעה והשתתפות במכרז זה, כל מציע מתחייב ומצהיר כי הוא יהיה מנוע מלטעון טענה בקשר להסתמכות או להפסד הכנסות צפויות או כל טענה דומה בעניין זה, והוא מוותר בזאת מראש בויתור מוחלט על כל טענה ו/או דרישה בקשר להיקף ההזמנות מסוים במהלך תקופת ההתקשרות.

0.9 הצעת המציע

0.9.1 מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם באופן מלא למבנה המכרז. תוכן ומבנה התשובה בכל סעיף יתאים לסיווג הסעיף. במענה למכרז על המציע להתייחס לסעיפים הדורשים מענה, על פי הסדר בו הם מופיעים במכרז, ועל פי הנחיות המענה שבכל סעיף.

סעיפי המענה ימוספרו בהתאם לסעיפי המכרז. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'. **יובהר כי יש להגיש הצעה במבנה זה בלבד וחובה לענות על כל הסעיפים ולפי המבנה והפירוט שבכל סעיף.**

המציע רשאי לצרף להצעתו נספחים להבהרת המענה לסעיפים רלוונטיים, כגון חומר מקצועי וטכני, תוך סימון כל נספח במספר הסעיף אליו הוא מתייחס. ניתן גם לצרף מכתבי המלצה מלקוחות של המציע בהווה ובעבר, ובלבד שיינתן פירוט תקופת ההתקשרות עם הממליץ, וכן פרטי הממליץ על מנת שניתן יהיה ליצור עמו קשר במישרין, להתרשמות נוספת. צירוף המלצות איננו בגדר תנאי סף או דרישה מחייבת, וישמש לצורך הערכת ההצעות בלבד. המענה למכרז ייחתם בידי המוסמך או המוסמכים להתחייב ולחתום בשם המציע בצירוף חותמת המציע (חתימה בראשי תיבות על כל דף וחתימה מלאה בסוף הטופס).

0.9.2 הגשת ההצעה

0.9.2.1 את ההצעה יש להגיש בשפה העברית ב- 3 מארזים (אחד מקור ו- 2 עותקים) סגורים, זהים ומלאים, כמפורט להלן, עד למועד האחרון להגשת הצעות.

0.9.2.2 המארזים יוכנסו לתיבת ההצעות של המזמין, במרכז עזריאלי חולון 1, בנין A, קומה 9, רח' הרוקמים 26 חולון, לא יאוחר מיום 24.11.15 בשעה 16:00. המציע יקבל אישור על מועד הכנסת המעטפה לתיבת ההליך.

הצעות שתתקבלנה במשרדי המזמין לאחר המועד והשעה דלעיל לא תיבדקנה ותוחזרנה למציע כמות שהו.

0.9.2.3 כל מארז יהיה סגור, ללא זיהוי חיצוני, כשעליו רשום "מכרז פומבי מס' 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR". על המארז המקורי יצוין בנוסף - "מכיל מסמכים מקוריים". כל אחד מהמארזים יכיל 3 מעטפות סגורות כדלקמן:

0.9.2.3.1 מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרק המנהלה, כתב ערבות וכל האישורים הדרושים לפרק זה ועליה יצוין "מכרז מס' 0157/2015 - מענה לפרק 0".

0.9.2.3.2 מעטפה שנייה תכיל מענה לפרקים הפונקציונאליים – פרקים 1-4 ונספחיהם, ועליה יצוין "מכרז מס' 0157/2015 - מענה לפרקים 1-4".

0.9.2.3.3 מעטפה שלישית תכיל מענה לפרק המחיר, ועליה יצוין "מכרז מס' 0157/2015 - מענה לפרק 5".

0.9.2.4. עותק ההצעה המקורי יוחתם בכל עמוד בחותמת המציע ובחתימת מורשי חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של עותק זה.

0.9.2.5. בנוסף לאמור לעיל, בכל מעטפה בהצעה המקורית יצורף דיסק און קי (disc on key) המכיל את תוכן המעטפה. בכל מקרה של סתירה בין האמור בהצעה המודפסת לאמור בקבצים האלקטרוניים, הנוסח המודפס הוא המחייב. הספק יצרף למעטפה השלישית את טבלאות המחירים בפורמט אקסל.

0.9.2.6. בנוסף לאמור לעיל, **ככל שלדעת המציע קיימים חלקים בהצעתו אשר העיון בהם עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי**, יגיש המציע עותק אחד נוסף של ההצעה, בה יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה לדעתו סוד מסחרי/מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים. עותק זה יסומן במילים **"מכרז מס' 0157/2015 - סודיות מסחרית"** (ראה להלן סעיף 0.10.3 שכותרתו "עיון בהצעה הזוכה").

במידה והמציע לא יגיש עותק נוסף כאמור בסעיף זה, יהא המזמין רשאי לגלות למציעים האחרים את הצעתו המלאה של המציע על כל פרטיה ותנאיה, לפי שיקול דעתו הבלעדי וללא הודעה מוקדמת.

0.9.2.7. יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש, כדי לאפשר את תהליך הבדיקה המתואר בהמשך. יש לשים לב, כי המעטפות השונות תיפתחנה בשלבי בדיקה שונים.

0.9.3 **מענה לא מספק / הסתייגויות**

המזמין רשאי שלא להתחשב כלל בהצעה בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז ואשר, לדעת המזמין, מונע את הערכת ההצעה כראוי, או שהינו דרישת סף. מציע אינו רשאי לשנות את מסמכי ותנאי המכרז, להוסיף להם או למחוק אותם או חלקם, להסתייג מהם או להתנות עליהם בדרך כלשהי.

0.9.4 **תוקף ההצעה**

הצעת המציע תהיה בתוקף עד למועד הנקוב בטבלת ריכוז התאריכים למכרז. במשך תקופה זו המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו. לאחר תום תקופה זו, אם הליכי בדיקת המכרז לא יסתיימו, רשאית ועדת המכרזים להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 180 (מאה ושמונים) יום. במקרה של הארכה כאמור, יאריך המציע על פי דרישת המזמין את תוקף הערבות שצורפה להצעתו ב-180 יום נוספים ועל פי הדרישה. המציע לא יהא רשאי לחזור בו מהצעתו במשך התקופה האמורה.

0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)

0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המזמין והוא מועבר למציעים לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות במכרז זה כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה למכרז.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע למכרז זה היא רכושו של המציע. למזמין שמורה הזכות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך הקשור במכרז זה ובהתקשרויות על פיו.

0.10.3 עיון בהצעה הזוכה

0.10.3.1. בתוך 30 ימים ממועד מסירת ההודעה למציעים בדבר החלטת וועדת המכרזים על הזוכה במכרז, יהיה כל מציע רשאי לבקש לעיין, בין היתר, במסמכי ההצעה הזוכה.

0.10.3.2. ככל שלדעת המציע קיימים חלקים בהצעתו אשר העיון בהם עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, יצרף המציע להצעתו עותק מושחר של הצעתו בו יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה לדעתו סוד מסחרי/מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים (ר' סעיף 0.9.2.6 לעיל). יודגש כי מציע שלא ינהג כאמור בסעיף זה ייראה כמי שהסכים לחשיפת הצעתו במלואה.

0.10.3.3. יובהר כי המעטפה המכילה את העותק המושחר תיפתח על ידי ועדת המכרזים אך ורק אם תוגש בקשה לעיון בהצעת המציע, בשלב שלאחר מסירת הודעת הזכייה לזוכה. ועדת המכרזים תחליט, על פי שיקול דעתה הבלעדי, האם לחשוף את הצעת הזוכה ו/או חלקים ממנה. יובהר כי סימון המציע כאמור בסעיף 0.10.3.2 לעיל, אינו מחייב את ועדת המכרזים.

0.10.3.4. סימון נושא או נושאים בהצעתו כסוד מסחרי או סוד מקצועי בידי מציע מהווה הסכמה מצד אותו מציע לראות נושא או נושאים אלו כסוד מסחרי או סוד מקצועי גם בהצעות המציעים האחרים למכרז זה.

0.10.3.5. זכות העיון לא תחול על מסמכים אשר העיון בהם לדעת וועדת המכרזים עלול לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי או לפגוע בביטחון המדינה, ביחסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

0.10.3.6. ועדת המכרזים אינה מחויבת לקבל את דעתו של המציע; ככל שהמזמין יחליט לאפשר למציעים האחרים לעיין במידע שסומן על ידי המציע כמידע שאין לגלותו, יודיע על כך למציע לפני גילוי המידע. מובהר בזאת כי בכל מקרה בו תמצא ועדת המכרזים כי אכן מדובר בסוד מקצועי/מסחרי, יהא המציע מנוע מלעיין במידע זהה של המציעים הנוספים.

0.10.3.7. לרבות בחינת חלופות אפשריות שונות לפעולה או להחלטה של ועדת המכרזים או הערכת סיכויים וסיכונים הנובעים מקבלת החלטות כאמור בהליכים משפטיים עתידיים.

0.11 (N)

0.12 **בדיקת ההצעות והערכתן (I)**

להלן מתוארים התהליך והשלבים לבחירת הספק:

שלב	תיאור השלב
0.	הגשת הצעות
1.	בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף
2.	ציון איכות – בדיקת המענה לפרקים המקצועיים (פרקים 4-1) להצעות שעמדו בכל תנאי הסף. מתן ניקוד איכות בהתאם לאמות המידה ותבחיני המשנה המוצגים במפ"ל המצ"ב כנספח 0.12 למסמכי המכרז . הצעה שלא קיבלה את הציון המינימאלי באיכות – תיפסל.
3.	בדיקת ההצעות הכספיות – בדיקת ההצעות הכספיות שעברו את השלב השני בהתאם לפרק 5 ומתן ציונים משוקללים.
4.	בחירת הזוכה במכרז.
5.	חתימת חוזה.

אמות המידה ותבחיני המשנה שלפיהם יינתן ניקוד איכות להצעות מוצגים במפ"ל [בנוסח המצורף כנספח 0.12 למסמכי המכרז](#). מציע אשר יגיש את הצעתו ייחשב כמי שמסכים להם ואין לו ולא תהיה לו כל טענה לגביהם. בסיס הערכה הוא: 40% עלות, 60% איכות.

להלן פירוט פעילויות מרכזיות בתהליך הבחירה, המוצג בטבלה שלעיל. יובהר כי בכל אחד מהשלבים, שומר המזמין לעצמו את הזכות לבקש הבהרות בכתב מהמציע הרלוונטי ולדרוש מענה להבהרות.

0.12.1 **שלב 1 - בדיקת תנאי סף**

0.12.1.1 בשלב הראשון תיערך בחינת ההצעות ביחס לתנאי הסף, לרבות כל המסמכים שנדרשו המציעים לצרף להצעותיהם. יובהר, כי אי צירוף מסמכים כנדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף עלול להביא לפסילת ההצעה. רק הצעות אשר יעמדו בתנאי הסף כולם, יעברו לשלב השני.

0.12.1.2 מובהר כי תנאי הסף הם תנאים מצטברים, אשר צריכים להתקיים במציע ביום הגשת ההצעה.

- 0.12.1.3. המזמין שומר על זכותו לפנות לפי שיקול דעתו במהלך בדיקת תנאי הסף אל המציעים (כולם או חלקם) על מנת לקבל הבהרות להצעותיהם ו/או להשלים מידע חסר והכל בהתאם לדין.
- 0.12.1.4. יודגש, כי המזמין אינו מתחייב לפנות לתיקון פגמים בהצעות, והמציעים מתבקשים להקפיד על עמידה מלאה במלוא דרישות המכרז.

0.12.2 שלב 2 – ציון איכות

- 0.12.2.1. בשלב זה יבדוק המזמין את איכות הצעות המציעים שעברו את השלב הראשון, וזאת בהתאם למענה שנתנו לפרקים 1-4. בדיקת איכות ההצעות תיעשה **בהתאם לאמות המידה ותבחיני המשנה המפורטים בנספח 0.12 (המפ"ל) למסמכי המכרז.**
- 0.12.2.2. לאחר העיון בהצעות, המזמין יהיה רשאי במסגרת בדיקת ההצעות, בכפוף לדין, לבצע, בין היתר, את הפעולות הבאות: לפנות למציעים לקבלת הבהרות ו/או השלמות להצעותיהם, לדרוש מצגות, לפנות ללקוחות המציע ובכלל זאת גם ללקוחות שלא הוצגו ע"י המציע לקבלת חוות דעת על איכות השירות של המציע וצוותו, לראיין מי מבעלי התפקידים המוצעים על ידי המציע ולבקר במשרדי המציע ו/או אצל לקוחות להם ספק שירותים הדומים לשירותים נשוא מכרז זה.
- 0.12.2.3. אמות המידה על פיהן תשוכלל איכות ההצעות מוצגות בטבלה שלהלן (איכות ההצעה מהווה 60% מהציון הסופי):

סד'	אמות המידה	אחוז בשקלול
1	יישום וטכנולוגיה	7%
2	מתודולוגיה ותוכנית עבודה	16%
3	תפעול שוטף	21%
4	המציע	20%
5	צוות העבודה המוצע	13%
6	שירותי המציע	15%
7	התרשמות מהמציע והצעתו	8%
	סה"כ	100%

תבחיני משנה לניקוד איכות ההצעות, מפורטים בנספח 0.12 (מפ"ל) למסמכי המכרז.

**רק מציע אשר זכה לציון איכות מינימלי של 75% ומעלה יעבור לשלב הבא.
הצעה שלא עמדה בציון האיכות המינימלי האמור תיפסל.**

0.12.3 **שלב 3 - בדיקת ההצעות הכספיות**

בשלב זה יבדוק המזמין את ההצעות הכספיות של המציעים שעברו את השלב השני וזאת בהתאם למענה שנתנו לפרק 5.

לכל אחת מהצעות הכספיות יינתן ציון כמפורט להלן:

ראשית, לצורך השוואת ההצעות תחושב עלות הבעלות הכוללת (TCO) של כל הצעה כספית כמפורט בפרק 5.

שנית, ציון המחיר עבור כל הצעה יינתן לפי הנוסחה הבאה:

0.12.3.1. ההצעה בעלת עלות הבעלות הנמוכה ביותר תזכה לציון 100.

0.12.3.2. הציון של ההצעות האחרות יחושב לפי הנוסחה $100 \times (A/B)$ כאשר A

הוא ההצעה בעלת עלות הבעלות הנמוכה ביותר ו-B הוא

ההצעה בעלת עלות הבעלות הנבדקת.

0.12.4 **שלב 4 – בחירת ההצעה הזוכה**

בשלב זה יחושב הציון המשוקלל הכולל: שקלול ציון האיכות – 60% וציון המחיר – 40%.

המציע שהצעתו תזכה בציון המשוקלל הגבוה ביותר, יוכרז כספק זוכה ראשון; המציע שהצעתו תזכה בציון המשוקלל הגבוה ביותר מלבד הספק הזוכה הראשון יוכרז כספק זוכה שני וכן ככשיר שני לאספקת כלל השירותים.

0.13 **שילוב קבלני משנה בהצעה**

0.13.1 מציע ראשי לבצע את התחייבויותיו על פי מכרז זה בשיתוף קבלני משנה מטעמו, בכפוף לכך שההיקף הכספי של פעילות קבלני המשנה לא יעלה על 40% מההיקף הכספי של ההצעה, ובלבד שהמציע יפרט בהצעתו (בפרק 4) את פרטי קבלני המשנה מטעמו ואת חלקם והיקף מעורבותם במתן השירותים למזמין. העסקת קבלני משנה תהיה בתחומים המותרים כמפורט בסעיף 4.1.1.2.2 בלבד.

0.13.2 ככל שהמציע מעוניין לספק את השירותים באמצעות קבלן משנה מטעמו, עליו לצרף להצעתו הצהרה בנוסח המצורף כנספח 0.13.2 למכרז זה.

- שיעור העסקת קבלני המשנה תימדד על פי ההיקף הכספי של סך ההתקשרויות עם קבלני המשנה בהשוואה להיקף הכספי של ההצעה כולה.
- 0.13.3 מובהר כי במקרה של שילוב קבלני משנה, המציע יהיה וישאר הקבלן הראשי והאחראי הבלעדי כלפי המזמין לביצוע השירותים בהתאם לחוזה ומסמכי המכרז, בכפוף לסעיפים 0.13.4 ו- 0.13.5 להלן והוראות החוזה.
- 0.13.4 המציע מתחייב כי במקרה של זכייה במכרז יעביר למזמין עד 10 ימי עבודה לאחר קבלת הודעת הזכייה את כל ההסכמים שנחתמו בינו לבין קבלני המשנה שישולבו במתן השירותים, וכן הצהרה של כל אחד מקבלני המשנה בה מצהיר קבלן המשנה על נכוניתו ויכולתו לספק את השירותים להם התחייב המציע וכן כי אין דבר המונע ממנו לספק את שירותיו באופן ישיר למזמין בכל מקרה ומועד של הפסקת ההתקשרות מלאה או חלקית בין המזמין למציע, וזאת בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות שלו עם המציע.
- 0.13.5 המציע מתחייב שלא לכלול בהסכמים בינו לבין קבלני משנה סעיפים שימנעו התקשרות של המזמין עם קבלן המשנה. בנוסף, הסכם ההתקשרות בין קבלן המשנה למציע יכלול התחייבות של קבלן המשנה להסבת הסכם ההתקשרות בינו לבין המציע אל מול המזמין בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות בין המזמין למציע, אם יתבקש לכך על ידי המזמין.

0.14 העברת ידע ע"י הספק הנוכחי (I)

אצל המזמין מועסק כיום ספק בתחום השירותים נשוא מכרז זה- ספק זה רשאי להגיש הצעה למכרז זה, אך אין בכך כדי לגרוע ממחויבותו (בין אם יוכרז כזוכה במכרז ובין אם לאו) לעשות את כל שנדרש כדי להעביר את הידע שצבר לרשות הספק הזוכה או מי מטעמו, לרבות סיוע בהסבת נתונים ממערכות קיימות, מסירת תיעוד מכל סוג שהוא ולימוד נהלי עבודה קיימים.

0.15 סיווג ביטחוני (I)

באחריות הספק הזוכה להעביר רשימת עובדים המיועדים לעבודה מטעמו, לרבות עובדי קבלני המשנה לאחראי הביטחון של המזמין. הספק הזוכה מתחייב לקיים את כל דרישות אחראי הביטחון של המזמין ולמלא אחר כל הוראותיו. הספק וכל עובד מטעמו שיסרב להוראות אחראי הביטחון ו/או לא יבצע אותן במלואן, לא יורשה לשמש בקשר עם מתן השירותים המוצעים. המזמין שומר לעצמו את הזכות להפסיק שרות של כל עובד מעובדי הספק, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ואין בפסילה כאמור כדי לפטור את הספק מחובתו להעמיד עובד מתאים לדרישות המכרז במקום העובד שנפסל. כל פעילות תבוצע בכפוף לתנאי הביטחון הנהוגים במזמין ולמזמין שמורה הזכות הבלעדית לקבוע את תנאי הפעילות.

0.16 גילוי נאות (שמות יועצים) (I)

בעריכת מכרז זה הסתייע המזמין ביועצים חיצוניים, כפי שיפורט להלן:

0.16.1 שנהב ושות', עורכי דין ונוטריון.

0.16.2 סים טכנולוגיות ומשחקים בע"מ.

0.17 ריכוז סעיפי חובה ותנאי סף (I)

פירוט	סעיף
דמי השתתפות, שאלות הבהרה וכנס מציעים	0.3
תנאי סף ומסמכים שעל המציע לצרף להצעתו	0.6
התחייבויות המציע לאחר זכייה במכרז	0.7
הצעת המציע	0.9
קבלני משנה (ככל שהמציע ישלב בהצעתו קבלני משנה)	0.13

בכל מקרה של אי התאמה בין ריכוז זה של תנאי הסף, ובין סיווג הסעיפים במכרז - הסיווג שבסעיפי המכרז הוא הקובע.

נספחים

טופס הגשת הצעה והתחייבות לעמידה בדרישות המכרז	0.3.2.4
נוסח אישור לקוח בדבר ניסיון המציע	0.6.2.1
נוסח אישור לקוח בדבר ניסיון המציע על פי הסכם SLA	0.6.2.2
נוסח אישור לקוח בדבר ניסיון המציע במתן שירותים לאתר DR	0.6.2.3
הצהרה בדבר עמידה בתנאי סף	0.6.2.4
אישור רו"ח על מחזור כספי ועל מצבת עובדים	0.6.2.5
אישור עו"ד/רו"ח בדבר מורשי החתימה	0.6.2.8
תצהיר בהתאם לסעיף 2(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים	0.6.2.10
נוסח ערבות מכרז	0.6.3
הצהרה בדבר זכויות קניין בהצעה	0.6.5
החוזה על נספחיו	0.6.8
המפ"ל לפיו תיבדק איכות ההצעות	0.12
הצהרה בדבר מעורבות קבלני משנה	0.13.1.2

נספח 0.3.2.4 - טופס הגשת הצעה והתחייבות המציע לעמידה בדרישות המכרז

לכבוד

נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

א.ג.ג.,

הנדון: מכרז פומבי מס' 0157/2015 למתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע

ולהקמת אתר DR

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה ומדוקדקת את כל מסמכי ההזמנה להציע הצעות במכרז פומבי מס' 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR (להלן: "המכרז"), מצהירים ומתחייבים בזאת, בשם _____ (להלן: "המציע"), כדלקמן:

א. הצהרות והתחייבויות כלליות

1. אנו מעוניינים לספק שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR, בהתאם לתנאי המכרז והחוזה אשר צורף למכרז זה.
2. הבנו את כל האמור במסמכי המכרז, שאלנו שאלות הבהרה בכל נושא שלדעתנו היה נתון בירור, קיבלנו תשובות מעורך המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם. אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז לרבות התשובות בכתב של עורך המכרז והבהרותיו בכתב שנמסרו לנו, ואנו מתחייבים שלא להעלות טענות ו/או תביעות ו/או דרישות המבוססות על אי-ידיעה ו/או על אי-הבנה של מסמך או פרט במכרז, ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
3. בדקנו באופן עצמאי ומקצועי את כל הדרישות, התנאים, המגבלות, העלויות, הסיכונים וכל פרט אחר הקשור לביצוע השירותים נשוא המכרז ולקיום התחייבויותינו על-פי המכרז, במועדן ובמלואן, ביררנו כל פרט הדרוש לנו בקשר לכך ווידאנו כי יהיה ביכולתנו לקיים את כל התחייבויותינו על-פי המכרז, אם נזכה בו.
4. אנו עומדים בכל התנאים המפורטים במסמכי המכרז, לרבות וביחוד בכל אחד מתנאי הסף, ללא יוצא מן הכלל.
5. הצעתנו עונה על כל הדרישות של המכרז, ואם נזכה במכרז אנו מתחייבים לקחת על עצמנו את ביצוע העבודה וכל השירותים על-פי מסמכי המכרז והחוזה.
6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הננו מצהירים בזאת כי ידוע לנו ואנו מסכימים בין היתר:
 - 6.1. נת"ע שומרת על זכותה לפנות לפי שיקול דעתה ובמהלך הבדיקה וההערכה של ההצעות אל המציעים (כולם או חלקם) על מנת לקבל הבהרות להצעותיהם או בכדי להסיר אי בהירויות שעשויות להתעורר בבדיקת ההצעות, וכן לזמנם לראיון ו/או להשלים מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים לרבות בקשר לבירור עמידתם בתנאי הסף של המכרז גם לאחר פתיחת ההצעות.
 - 6.2. נת"ע אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
 - 6.3. נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לבטל המכרז ו/או שלא לקבל כל הצעה שהיא ו/או להוציא הזמנות חדשות להגשת הצעות, וזאת על פי שיקול דעתה הבלעדי, ולמשתתפים לא תהא כל טענה, דרישה או תביעה מכל מין וסוג שהוא, כנגד נת"ע, מי מטעמה ו/או צד ג' בגין כך ובלבד שפעלה בתום לב.
 - 6.4. המידע והנתונים שנמסרו על ידינו במסגרת הצעתנו למכרז נכונים, שלמים, מדויקים ועדכניים בהתאם לדרישות המכרז.
 - 6.5. הצעתנו מוגשת ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים במכרז.
 - 6.6. הצעתנו, על כל פרטיה, לרבות הצעת המחיר שבה, היא בלתי חוזרת ואיננה ניתנת לביטול או לשינוי על ידינו, ותהיה בתוקף עד למועד בו תודיע נת"ע למציע על אי

- קבלתה או במקרה בו חלפו למעלה מ-180 (מאה ושמונים) יום מהמועד להגשת הצעות וטרם נתקבלה החלטת נת"ע – למשך 180 (מאה ושמונים) יום נוספים, בהתאם לדרישת נת"ע.
- 6.7 יש לנו את היכולת הפיננסית, הידע, המיומנות, הכישורים המקצועיים והטכניים, וכוח האדם המיומן והמנוסה וכן כל יתר האמצעים והציוד הדרושים לשם ביצוע התחייבויותינו בהתאם למסמכי המכרז.
- 6.8 אנו מקבלים את כל תנאי המכרז וחתמתנו על ההצעה ועל החוזה מחייבת אותנו לכל דבר ועניין.
- 6.9 כל ההוצאות שהוצאנו לשם הכנת הצעתנו במכרז, וקיום כל תנאי המכרז, תחולנה עלינו בלבד במלואן ואנו לא נהיה זכאים לכל החזר, שיפוי או פיצוי בגינן, לרבות במקרה שבו יבוטל הליך המכרז, מכל סיבה שהיא, או שלא ייבחר זוכה כלשהו, ולא תהיה לנו כל טענה או דרישה או תביעה, מכל מין וסוג שהוא, בעניין זה.
- 6.10 אנו מצהירים, כי לא נעשה כל שימוש במידע ובמסמכים אשר נמסרו לנו בקשר למכרז זה, אלא לצורך הגשת הצעתנו בו.
- 6.11 אנו מתחייבים לשמור בסוד כל מידע אשר התגלה לנו בקשר לנת"ע ולמכרז, ללא הגבלה בזמן.
- 6.12 ידוע לנו כי כל טענה בדבר אי הבנה או אי הסכמה לתנאי המכרז לא תתקבל לאחר שנגיש את הצעתנו למכרז.
- 6.13 ההצעה אושרה כדין על ידי כל הגורמים המוסמכים במציע, והיא מהווה התחייבות תקפה ומחייבת של המציע, לפי כל מסמכי ההתאגדות שלו.

ב. כנס מציעים ומידע נדרש

הננו מצהירים כי נציג מוסמך מטעם המציע השתתף בכנס המציעים, סיור באתר בו יסופקו השירותים והעבודות, הכיר היטב את תנאי המקום, מיקומם של המתקנים והאזורים הרלוונטיים, וקיבל את כל ההסברים הדרושים לביצוע ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז.

ג. ערבות

1. לשם הבטחת קיום התחייבויותינו על פי תנאי המכרז והצעתנו המצ"ב, הנני מצרפים ערבות בנקאית כנדרש במסמכי המכרז.
2. נת"ע תהיה רשאית לחלט את הערבות הבנקאית כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בנסיבות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות אם נחזור בנו מהצעתנו ו/או נסרב למלא ו/או לא נעמוד במילוי התחייבויותינו בהתאם להצעה או לאיזה ממסמכי המכרז ו/או ננהג שלא בדרך מקובלת או בתום לב ו/או במקרה שנזכה במכרז ולא נחתום על חוזה.
3. ידוע לנו, כי ערבות זו תוחלף על ידינו, אם נזכה במכרז בערבות בנקאית לביצוע החוזה.

ד. הצעת מחיר

1. ידוע לנו כי הצעת המחיר כוללת גם את כל ההוצאות המיוחדות ו/או הכלליות וכן כל הוצאה אחרת הכרוכה באספקת השירותים ו/או העבודות נושא מכרז זה, לרבות הוצאות עבור חומרים, ציוד וכל הוצאה אחרת הקשורה בביצועם והעסקת עובדים לצורך כך. מוסכם עלינו כי לא תהא לנו כל תביעה או טענה בשל אי הבנת תוכן מסמכי המכרז, תנאי החוזה או נספחיו, או אי ידיעתם.
2. התמורה המבוקשת על ידינו בגין ביצוע השירותים, העבודות, החומרים, האביזרים וכל יתר התחייבויותינו עפ"י מכרז זה, נקבעה, לאחר שבדקנו את טיב והיקף השירותים על פי המכרז והנספחים לו, וכי על סמך הסכמתנו נקבעה התמורה בטופס הצעת המחיר בפרק 5.
3. ידוע לנו כי הצעת מחיר חסרה תיפסל וכי מקום שאנו מעוניינים לנקוב במחיר של 0 ("אפס") ש"ח בגין אחד מהרכיבים בטופס הצעת המחיר, עלינו לציין זאת במפורש.
4. ידוע לנו כי מעבר לתמורה הנ"ל, לא נהיה זכאים לכל תמורה נוספת, מכל סוג שהוא, בגין ביצוע העבודות, וכי תמורה זו הינה עבור ביצוע כל העבודות נושא המכרז והחוזה והכל

כמפורט במסמכי המכרז והחוזה והיא כוללת את כל הוצאותינו, מגלמת את רווחינו וכן את כל ההוצאות הקשורות בהתחייבויותינו לפי מכרז וחוזה אלו.

5. בלי לגרוע מכלליות האמור מובהר, כי האחריות לתשלום שכר עבודה וזכויות לעובדים מתוך התשלומים שתבצע נת"ע חלה אך ורק עלינו והצעת המחיר שלנו מביאה בחשבון הוצאות אלו.

ה. מסמכי ההתקשרות

1. אם תקבל הצעתנו, הנני מתחייב לחתום על חוזה התקשרות עד 10 ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה, במועד ובמקום שייקבע על ידי המזמינה, ולבצעו בהתאם לתנאי המכרז ולהצעתנו. אנו מסכימים בזאת, כי כל המסמכים והנספחים המצורפים למכרז יהוו חלק בלתי נפרד מחוזה וייראו משלימים זה את זה. כן אנו מתחייבים להמציא ערבויות, בטחונות, תעודות ביטוח, ואישורים כנדרש.
2. ידוע לנו, כי צו התחלת עבודה ינתן אך ורק לאחר חתימתי וחתימת המזמין על חוזה התקשרות.
3. ידוע לנו, כי לאחר חתימת חוזה לא אתחיל באספקת השירותים ו/או העבודות אלא אך ורק לאחר קבלת צו התחלת עבודה.

תאריך

המציע

באמצעות מורשי החתימה

נספח 0.6.2.1 - אישור לקוח על קבלת שירותים מהמזיע

תאריך _____

לכבוד,

נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

אני החתום מטה, המשמש כ- _____ אצל _____ (להלן: "הלקוח") מאשר בזה כי _____ (שם מלא), (להלן: "המזיע")* ביצע, כקבלן ראשי, עבור הלקוח את העבודה המפורטת להלן בתחום ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב, כמפורט להלן**:

שם הלקוח	
תקופת ההתקשרות (חודש ושנה עד חודש ושנה)	
מספר המשתמשים של הלקוח	
מספר השרתים אצל הלקוח	
כמות וסוג חוות השרתים של הלקוח	
כמות וסוג מערכת/ות האחסון של הלקוח	
כמות וסוג תחנות העבודה של הלקוח	
קיום מרכז תמיכה שפעל לפחות 5 ימים בשבוע (תשובה בכן/לא)	
מספר העובדים של המזיע מתחום המחשוב שסיפקו את השירותים הנ"ל ללקוח	
השירותים ניתנו על פי הסכם רמת שירות (SLA)***. (תשובה בכן/לא ותיאור השירותים)	
השירותים כללו ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR. (תשובה בכן/לא ותיאור השירותים)	

השורות הן להמחשה בלבד. ניתן להוסיף דף נוסף.

*לרבות חברות קשורות למזיע, משמע אחת או יותר מאלה: א) חברה המחזיקה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של המזיע ("חברה אם") ו/או חברה שהמזיע מחזיק בה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק שלה ("חברה בת") ו/או חברה שחברה אחרת מחזיקה בה וגם במזיע לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של כל אחת מהן ("חברה אחות").

**כל הנתונים שיפורטו בטבלה יתייחסו לתקופת מתן השירותים ללקוח על ידי המזיע.

*** על ההסכם לעמוד בדרישות המצטברות הבאות: ההסכם כלל הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המזיע לעמוד; ההסכם כלל דיווח ופיקוח על עמידה במדדים אלה; ההסכם כלל סנקציות על הספק בגין אי-עמידה במדדים אלה.

התרשמות הלקוח מעבודת המציע :

פרטי המאשר :

שם ושם משפחה _____ טלפון _____ שם הלקוח _____ תפקיד אצל הלקוח _____

תצהיר מטעם המציע

אני הח"מ, נושא תעודת זהות מספר _____, מוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר כי האמור בנספח זה הינו אמת.

על החתום,

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____, עו"ד, במשרדי ברחוב _____ מר _____ אשר זהה עצמו על-ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר לי באופן אישי, ואשר הינו מורשה חתימה מטעם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח 0.6.2.2 - אישור לקוח על קבלת שירותים על פי הסכם SLA

תאריך _____

לכבוד,

נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

אני החתום מטה, המשמש כ- _____ אצל _____ (להלן: "הלקוח") מאשר בזה כי _____ (שם מלא), (להלן: "המצייע") ביצע עבור הלקוח את העבודה המפורטת בתחום ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב, כמפורט להלן**:

שם הלקוח	
תקופת ההתקשרות (חודש ושנה עד חודש ושנה)	
השירותים ניתנו על פי הסכם רמת שירות (SLA)***. (תשובה בכן/לא ותיאור השירותים)	

השורות הן להמחשה בלבד. ניתן להוסיף דף נוסף.

* לרבות חברות קשורות למציע, משמע אחת או יותר מאלה: א) חברה המחזיקה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של המציע ("חברה אם") ו/או חברה שהמציע מחזיק בה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק שלה ("חברה בת") ו/או חברה שחברה אחרת מחזיקה בה וגם במציע לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של כל אחת מהן ("חברה אחות").

** כל הנתונים שיפורטו בטבלה יתייחסו לתקופת מתן השירותים ללקוח על ידי המציע.

*** על ההסכם לעמוד בדרישות המצטברות הבאות: ההסכם כלל הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד; ההסכם כלל דיווח ופיקוח על עמידה במדדים אלה; ההסכם כלל סנקציות על הספק בגין אי-עמידה במדדים אלה.

התרשמות הלקוח מעבודת המציע:

פרטי המאשר:

שם ושם משפחה _____ טלפון _____ שם הלקוח _____ תפקיד אצל הלקוח _____

תצהיר מטעם המציע

אני הח"מ, נושא תעודת זהות מספר _____, מוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר כי
האמור בנספח זה הינו אמת.

על החתום,

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____, עו"ד, במשרדי ברחוב
_____ מר _____ אשר זהה עצמו על-ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר
לי באופן אישי, ואשר הינו מורשה חתימה מטעם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת
כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו
דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח 0.6.2.3 - אישור לקוח על קבלת שירותים לאתר DR

תאריך _____

לכבוד,

נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

אני החתום מטה, המשמש כ- _____ אצל _____ (להלן: "הלקוח") מאשר בזה כי _____ (שם מלא), (להלן: "המציע")* ביצע עבור הלקוח את העבודה המפורטת בתחום ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR, כמפורט להלן**:

שם הלקוח	
תקופת ההתקשרות (חודש ושנה עד חודש ושנה)	
השירותים כללו ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR. (תשובה בכן/לא ותיאור השירותים)	

השורות הן להמחשה בלבד. ניתן להוסיף דף נוסף.

*לרבות חברות קשורות למציע, משמע אחת או יותר מאלה: א) חברה המחזיקה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של המציע ("חברה אם") ו/או חברה שהמציע מחזיק בה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק שלה ("חברה בת") ו/או חברה שחברה אחרת מחזיקה בה וגם במציע לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של כל אחת מהן ("חברה אחות").
**כל הנתונים שיפורטו בטבלה יתייחסו לתקופת מתן השירותים ללקוח על ידי המציע.

התרשמות הלקוח מעבודת המציע:

פרטי המאשר:

שם ושם משפחה _____ טלפון _____ שם הלקוח _____ תפקיד אצל הלקוח _____

תצהיר מטעם המציע

אני הח"מ, נושא תעודת זהות מספר _____, מוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר כי האמור בנספח זה הינו אמת.

על החתום,

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____, עו"ד, במשרדי ברחוב _____ מר _____ אשר זהה עצמו על-ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר לי באופן אישי, ואשר הינו מורשה חתימה מטעם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח 0.6.2.4 – עמידת המציע בתנאי הסף

הנדון: תצהיר בדבר עמידת המציע בתנאי הסף

אני, הח"מ, לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, ואם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזאת לאמור:

1. תצהירי זה ניתן בשם _____ (להלן: "המציע"), שהנני משמש בו כ _____, ומוסמך להתחייב בשמו.

2. הנני מצהיר כי למציע, לרבות באמצעות חברות הקשורות למציע, ניסיון כקבלן ראשי במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונת מיקור חוץ ל-3 (שלושה) לקוחות לפחות, במשך 3 (שלוש) שנים רצופות לכל לקוח בין השנים 2008-2015, כאשר לפחות ללקוח אחד מתוכם מספק המציע שירותים כאמור נכון למועד הגשת ההצעה. השירותים שסופקו לכל לקוח היו בעלי המאפיינים המצטברים הבאים, שהתקיימו לכל אורך תקופת ההתקשרות הנ"ל בין המציע ללקוח: השירותים סופקו לכל לקוח באמצעות לפחות 6 עובדים של המציע מתחום המחשוב; מערכות המחשוב; מערכות אצל כל לקוח כללו, בין היתר, חוות שרתים אחת לפחות, מערכת אחסון אחת לפחות, תחנות עבודה, ולפחות אצל אחד הלקוחות פעל מרכז תמיכה ("Service Desk") לפחות 5 ימים בשבוע; כל לקוח הינו ארגון בעל 300 משתמשים לפחות וחוות שרתים שכוללת 100 שרתים לפחות.

3. הנני מצהיר כי למציע, לרבות באמצעות חברות הקשורות למציע, ניסיון במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונת מיקור חוץ ללקוח אחד לפחות על פי אמנת שירות חוזית (SLA), במשך שנתיים רצופות לפחות בין השנים 2008-2015; כאשר הסכם זה עמד בדרישות הבאות: החוזה כלל הגדרה של מדדים כמותיים בהם על המציע לעמוד; החוזה כלל דיווח ופיקוח על עמידה במדדים אלה; ההסכם כלל סנקציות על הספק בגין אי-עמידה במדדים אלה.

4. הנני מצהיר כי למציע, לרבות באמצעות חברות הקשורות למציע, ניסיון בניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר לצורך התאוששות מאסון (DR - Disaster Recovery) עבור לקוח אחד לפחות במשך שנתיים רצופות לפחות בין השנים 2008-2015.

5. הנני מצהיר כי ככל שהמציע סיפק את אחד או יותר מהשירותים המפורטים בסעיפים 2-4 לעיל באמצעות חברות קשורות למציע, "החברות הקשורות למציע" היו בעלות אחד או יותר מהמאפיינים הבאים: חברה המחזיקה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של המציע ("חברה אם") ו/או חברה שהמציע מחזיק בה לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק שלה ("חברה בת") ו/או חברה שחברה אחרת מחזיקה בה וגם במציע לפחות ב- 80% מהון המניות המונפק והנפרע של כל אחת מהן ("חברה אחות").

6. הנני מצהיר כי נכון למועד הגשת ההצעה, מועסקים על ידי המציע ישירות במסגרת יחסי עובד מעביד, לפחות 50 (חמישים) עובדים בתחום המחשוב, שאינם עוסקים בהדרכה, שמתוכם 20 עובדים לפחות בעלי מומחיות באחד או יותר מהתחומים הבאים: סיסטם, תקשורת, ניהול נתונים (DBA) ומערכות אחסון.

7. הנני מצהיר כי המציע רשום בכל מרשם המתנהל על-פי דין לעניין התקשרות זו, וכן ברשות המציע כל הרישיונות הנדרשים על-פי דין לביצוע ההתקשרות.

8. הנני מצהיר כי המציע עומד בכל תנאי הסף של המכרז.

תצהיר מטעם המציע

אני הח"מ, נושא תעודת זהות מספר _____, מוסמך להתחייב בשם המציע, מצהיר כי
האמור בנספח זה הינו אמת.

על החתום,

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____, עו"ד, במשרדי ברחוב
_____ מר _____ אשר זהה עצמו על-ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר
לי באופן אישי, ואשר הינו מורשה חתימה מטעם המציע, ואחרי שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת
כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו
דלעיל וחתם עליה בפני.

חתימת עורך הדין

נספח 0.6.2.5 – אישור רו"ח על מחזור כספי ועל מצבת עובדים

תאריך: _____

לכבוד

נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: מכרז פומבי מס 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע

ולקמת אתר DR

אני, רו"ח (שם מלא) _____ כתובת _____ מאשר בזאת את הפרטים הבאים לגבי המציע _____ (שם החברה), מס' חברה _____ (להלן: "החברה"):

1. המחזור הכספי של החברה עבור אספקת שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב בשנת 2012 היה: _____ ;
2. המחזור הכספי של החברה עבור אספקת שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב בשנת 2013 היה: _____ ;
3. המחזור הכספי של החברה עבור אספקת שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב בשנת 2014 היה: _____ .
4. נכון למועד הגשת הצעתה, מספר העובדים בתחום המחשוב, שאינם עוסקים בהדרכה, שמעסיקה החברה ישירות במסגרת יחסי עובד-מעביד, הינו: _____ .

בכבוד רב,

שם מלא _____ רו"ח _____ חתימה וחותמת _____

נספח 0.6.2.8 – אישור עו"ד/רו"ח לפרטי המציע

לכבוד

נת"ע- נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

א.ג.נ.,

הנדון: אישור פרטי המציע

אני הח"מ, _____, עו"ד/רו"ח של _____ (להלן: "המציע"), מאשר בזאת כדלקמן:

1. המציע הינו חברה הרשומה במרשם רשם החברות בישראל, פעילה ומס' רישומה _____.
2. שמות מורשי החתימה של המציע הינם, בין היתר, _____, _____, _____.
3. התקבלה החלטה במציע להגיש את ההצעה ולהתקשר עם נת"ע באמצעות חוזה, על פי כל דין ובהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע.
4. ההזמנה להציע הצעות למכרז פומבי מס' 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR, על כל נלוותיה, לרבות החוזה ונספחיו, נחתמו על ידי מורשה(י) החתימה של המציע והם מחייבים את המציע לכל דבר ועניין.

תאריך _____

_____ חתימת עו"ד / רו"ח

נספח 0.6.2.10 – תצהיר לפי סעיף 2ב(ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים

תצהיר

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן בהתאם לקבוע בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "החוק").
2. תצהירי זה ניתן מטעם המציע _____ שהנני משמש בו כ _____ ומוסמך להתחייב בשמו למכרז זה.
3. הנני מצהיר כי עד היום המציע וכל בעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו ביותר משתי עבירות כהגדרתן בחוק, דהיינו עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, או עבירה לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; ואם הורשע המציע או כל בעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, ביותר משתי עבירות כהגדרתן בחוק – הנני מצהיר כי במועד האחרון להגשת הצעות למכרז חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך הדין

נספח 0.6.3 – נוסח ערבות בנקאית להצעה

תאריך _____

לכבוד
נת"ע – נתיבי תחבורה להסעת המונים בע"מ
רחוב הרוקמים 26
חולון

הנדון: ערבות בנקאית מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן: "המבקש"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום של 250,000 ₪ (במילים: מאתיים וחמישים אלף ₪) (להלן: "סכום הערבות"), בקשר לעמידתו של המבקש בהתחייבויותיו הכלולות בהצעה שהגיש במסגרת מכרז פומבי מס' 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם בסניפנו, לפי כתובתנו הבאה: _____.
3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זו יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד ששך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
4. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא אוטונומית ובלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס או להוכיח את דרישתכם או לדרוש תחילה את התשלום מאת המבקש.
5. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
6. כתב ערבות זה יעמוד בתוקפו עד ליום 24.05.16.

בכבוד רב,

הערה: לא יתקבל נוסח ערבות שונה

נספח 0.6.5 – תצהיר בדבר שמירה על זכויות קניין רוחני

תצהיר

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן מטעם המציע _____ שהנני משמש בו כ _____ ומוסמך להתחייב בשמו למכרז זה.
2. המציע מתחייב שלא לפגוע בכל דרך בכל זכות קניין רוחני מכל סוג שהוא לצורך הגשת ההצעה למכרז פומבי מס' 0157/2015 ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי נת"ע.
3. המציע הינו הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין הרוחני בכל רכיבי הצעתו, ולמיטב ידיעתו אין כל מניעה או הגבלה של זכויות יוצרים על הצעתו למזמין.
4. המציע מתחייב כי תוצאות כל הפרה של זכויות קניין רוחני, מכל סוג שהוא, יחולו על המציע בלבד וכי הוא ייקח על עצמו את ההגנה מפני כל תביעה הנוגעת להפרת זכויות הקניין הרוחני בגין ההצעה שסיפק לנת"ע, וישפה את נת"ע, או מי מטעמה, בגין כל חיוב שיחול עליה כתוצאה מהפרת זכויות הקניין הרוחני.
5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך הדין

נספח 0.12 – מפ"ל - מסמך פנימי לבדיקת איכות ההצעות

התיאור בעמודה שכותרתה "אמות המידה" הינו תמציתי, והניקוד לכל אחת מאמות המידה יתבצע בהתאם לתבחיני המשנה המפורטים בטבלה ולסעיפים הרלוונטיים במסמכי המכרז. על כן, המציעים נדרשים לקרוא בקפידה את כל הסעיפים במכרז? שמפורטים בעמודה שכותרתה "הסעיפים הרלוונטיים במכרז" ולתת מענה מלא על כל אחד מהם.

אי מתן מענה לאחת מהדרישות הכלולות בסעיפים הרלוונטיים במסמכי המכרז? יגרור אי מתן ניקוד עבור אותו סעיף רלוונטי, או להפחתה חלקית של הניקוד ככל שמצוין בטבלה שההפחתה עבור הסעיף הינה חלקית.

אמות מידה	סה"כ	ניקוד	סעיפים רלוונטיים במכרז	תבחיני משנה	ניקוד תבחיני משנה		
יישום וטכנולוגיה	7%	1%	סעיף 2.4.3	קיום מענה על כל הדרישות בסעיף 2.4.2 ו-2.4.3. על כל דרישה שאין לה מענה יופחת ניקוד יחסי.	1%		
				1%	סעיף 2.15	למציע כל הדוחות בסעיף 2.15. על כל דוח שחסר יופחת ניקוד יחסי.	1%
				3%	סעיפים 3.9.2, 3.10, 3.12.4	הארכיטקטורה של אתר ה-DR, יכולת הרחבת אתר ה-DR, ישימות ההצעה לעבודה בשגרה, שילוב נתוני מערכות הבקרה של האתר המארח במערכת שו"ב של המציע, כלים לתמיכה מרחוק במשתמשי נת"ע, ניטור ושליטה בציד בכל האתרים, יכולת השילוב במעי אחרות בארגון, תוכנית פעולה לשדרוג ציוד ותוכנות תשתית	3%

1%	כמות ואיכות תקני אבטחת מידע מקובלים בשוק שהמציע עומד בהם ואשר המציא אסמכתאות תקינות ובתוקף להוכחת עמידתו בהם.	סעיף 2.19	2%		תהליכים וכלים של אבטחת מידע, עמידה בתקני אבטחת מידע, מתודולוגיה, נהלים וכלים לנושא התמודדות מול איומים, כלים לביצוע סקרי סיכונים
1%	התאמת כלי ניהול אבטחת מידע ובקרתה שהוצגו במענה לסעיף.				
				16%	מתודולוגיה ותוכנית עבודה
		סעיפים 4.2.3, 4.2.4, 4.9, 4.2.4.3.10	7%		תוכנית העבודה כולל ביחס לתקופת החפיפה ותוכנית היפרדות
1%	המנהל המוצע לתקופת החפיפה בעל ניסיון קודם בביצוע 2 תקופות חפיפה או יותר				
4%	היתכנות תוכנית החפיפה, כמות המשאבים המושקעת, לצוות החפיפה יש הידע הנדרש				
1%	למציע ניסיון קודם בביצוע חפיפה לפני קבלת אחריות לניהול, הפעלה ותחזוקה במיקור חוץ לאתרי לקוחות				
1%	היתכנות לתוכנית ההיפרדות של המציע				
1%	הישימות של נהלי העבודה של המציע והתאמתם לנת"ע	סעיפים 4.2.4, 4.8	4%		מתודולוגיה ונהלים, תהליכי העבודה, ניהול סיכונים
1%	התאמת מרכז התמיכה לנת"ע				
2%	ניהול הסיכונים				
2%	המציע מציע להקים את האתר בעצמו ללא קבלן משנה, ויש לו ניסיון בכך	סעיפים 4.3.2, 4.8.4, 4.4.10	5%		הקמה ותחזוקה של אתר DR
3%	ישימות תוכנית ההקמה, היתכנות המתודולוגיה והנהלים, דוגמת נוהל מעבר לעבודה				

	באתר DR				
				21%	תפעול שוטף
4%	ישימות תוכנית התפעול והתאמתה לנת"ע	סעיפים 4.4.2, 4.4.4, 4.4.5, 4.6	8%		תפעול ותחזוקה
1%	מענה מלא לצורכי הניטור והבקרה				
2%	טיפול בנושא שינויים ותוספות והתאמתו לנת"ע				
1%	שלמות תוכנית ההדרכה וההטמעה והתאמתה לנת"ע, שיטת התייעוד המוצעת לתהליכי העבודה, מרכז התמיכה וצוות הסיסטם כפי שמתוארים במענה לסעיפים הרלוונטיים.				
1%	עבודה דו לשונית	סעיפים 4.4.3	7%		מרכז התמיכה
1%	יכולת צפיה של המזמין בנתוני מערכת מרכז התמיכה עבור המזמין מרחוק באופן עצמאי				
2%	מענה המציע לתפעול מרכז התמיכה				
3%	מרכז התמיכה משרת בעת הגשת ההצעה לפחות 3 לקוחות קיימים אחרים בעלי היקף פעילות של למעלה מ-300 משתמשים לכל לקוח	סעיף 4.1.1.4			
2%	זמינות הדוחות וקלות שימוש, יכולת ביצוע שליפות וסיכומים, יכולת יצוא נתונים, דוגמא לסקר שביעות רצון	סעיפים 4.5.2, 4.5.6	2%		כלי בקרה על רמת שירות SLA

4%	הכלים המוצעים לניטור מערך התשתיות, כלי השו"ב המוצגים, ניסיון המציע ומנהל האתר בשימוש בכלי הניטור והתפעול הקיימים בנת"ע, כולל יכולתו לבצע אנליזה על הנתונים וההתראות ולהציע מהלכים לשיפור מעבר לתפעול השוטף	סעיף 4.4.9	4%	יכולת ניטור ושו"ב
				20%
				המציע
1%	המציע יבצע את כל העבודה ללא קבלני משנה	סעיף 4.1.1	5%	המציע
2%	מספר עובדי המציע בתחום המחשוב (שאינם עוסקים בהדרכה) – בין 50 ל- 60 עובדים – 0% בין 60 ל- 120 עובדים - 1% מעל 120 עובדים - 2%.			
2%	מחזור כספי שנתי של המציע בתחום ניהול, הפעלה ותחזוקת תשתיות מחשוב, בשנים 2012-2014 : בין 15 ל- 20 מלש"ח – 0% בין 20 ל- 40 מלש"ח – 1% בין 40 ל 50 מלש"ח – 1.5% מעל 50 מלש"ח - 2%			
4%	מספר הלקוחות להם המציע נותן בעצמו במועד הגשת ההצעה שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות מחשוב בין 3 ל- 4 לקוחות - 0% בין 5-6 לקוחות - 2% מעל 6 לקוחות -	סעיף 4.1.1.4	9%	ניסיון המציע במתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות מחשוב ומרכז תמיכה במתכונת מיקור חוץ; מספר וסוגי לקוחות המציע להם המציע ספק ומספק שירותים דומים, מספר לקוחות עם "SLA פורמלי", כמות המשתמשים באתרי הלקוחות

	4%				
2%	מספר הלקוחות להם המציע נותן במועד הגשת ההצעה שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונת מיקור חוץ, על פי הסכם SLA. בין 1 ל- 3 לקוחות- 0%, מעל 3 לקוחות - 2%.				
3%	היקף השירותים באתרי הלקוחות, מורכבות הטכנולוגיה, משך הזמן בו ניתנו ו/או ניתנים השירותים, מספר המשתמשים, שביעות רצון הלקוחות- 3%				
2%	המציע ו/או קבלן משנה מטעמו הקים ב-3 השנים האחרונות יותר מ- 3 אתרי DR - 2% ; פחות מ-3 אתרי DR - 0%	סעיף 4.1.1.4	6%		ניסיון בהקמת, הפעלה ותחזוקת אתר DR
2%	המציע מנהל, מפעיל ומתחזק במועד הגשת ההצעות יותר מ- 2 אתרי DR- 2% ; פחות מ- 2 אתרי DR - 0%				
2%	המציע ביצע בשנים 2014-2015 יותר מ- 2 תרגילי מעבר לעבודה מאתרי ה- DR של לקוחותיו – 2%.				
				13%	צוות העבודה המוצע

2%	מנהל האתר המוצע ניהל בשנים 2005- 2015 תחזוקה והפעלה של תשתיות המחשוב של יותר מ-2 לקוחות במיקור חוץ על פי SLA פורמלי - 1% ; מנהל האתר המוצע עובד כשכיר של המציע יותר משנתיים ממועד הגשת ההצעה – 1%.	סעיף 4.1.2.4.1	6%	צוות המציע – מנהל האתר
4%	ניסיון, מקצועיות, ותק, הסמכות, ניסיון ניהולי, המלצות של מנהל האתר המוצע			
2%	למנהל הסיסטם המוצע יותר מ-3 שנות ניסיון בניהול סיסטם ורשתות מיקרוסופט, ויותר מ-3 הסמכות מקצועיות בתחום הסיסטם ותקשורת	סעיפים 4.1.2.4.2, 4.1.2.4.3	5%	צוות המציע – מנהל סיסטם וטכנאים
1%	לטכנאים המוצעים יותר משנה ניסיון והסמכות מיקרוסופט			
2%	כמו כן יבחנו לכל אנשי הצוות המוצע - ניסיון בניהול סביבות מחשוב מורכבות, מקצועיות, ותק, הסמכות, ניסיון ניהולי, המלצות עבור הצוות המוצע			
2%	מעורבות הנהלה, בקרה פנימית, הכשרה מקצועית	סעיף 4.1.1.3	2%	תמיכת המציע בצוות העבודה המוצע
				15%
3%	כמות המומחים במרכז הידע העומדים לשירות הצוות המוצע, מגוון תחומי ידע וסוגי מומחים במרכז הידע, זמינות המומחים במרכז	סעיפים 4.4.8, 4.1.2.5	8%	שירותי המציע מרכז ידע - מומחי תשתיות, יעוץ, תקשורת, ניהול בסיס נתונים, סיסטם, וירטואליזציה, אבטחת מידע

	הידע עבור הצוות המוצע				
3%	איכות ונגישות של מרכז הידע עבור הצוות המוצע לנת"ע, עדכניות טכנולוגית - 3%				
2%	למציע שותפות אסטרטגית (שותף זהב) של ספקים מובילים (לדוגמא, מיקרוסופט או HP או - (VMWARE) 2%.				
1%	לאנשי אבטחת מידע לפחות 2 הסמכות של ספקי כלי אבטחת מידע מובילים (כגון מיקרוסופט, ציקפוינט וסיסקו)	סעיפים 4.1.2.5.5 , 2.19.6	1%		שירותי אבטחת מידע
1%	ניסיון בתפעול SIEM , NAC		1%		
2%	תוכנית מוצעת לאבטחת איכות, המתודולוגיה והפעילויות לאבטחת האיכות, הכלים המוצעים לניהול שינויים ולניהול קונפיגורציה	סעיפים 4.1.2.5.9 , 4.8.2	2%		שירותי אבטחת איכות
3%	מתודולוגית עבודה מוצעת לצוות ה-Release , מבנה הצוות המוצע	סעיף 4.1.2.5.3	3%		שירותי צוות Release
8%	מבנה ואיכות ההצעה על רכיביה השונים, אינטגרטיביות ושלמות ההצעה, מצגת המציע, ערכים מוספים מהצעת המציע, המלצות ושביעות רצון מהמציע, ראיונות עם הצוות המוצע ומנהל האתר איכות התוכניות לדוגמא שהוגשו,	סעיפים 4.3.1 , 1.6 , 4.8.3 , 4.2.4 ,		8%	התרשמות כללית מהמציע והצעתו

	(תוכנית דוגמא ל- RoadMap טכנולוגי, דוגמא לתוכנית ניהול סיכונים, תוכנית גיבויים, וכיו"ב)				
100%				100%	סה"כ

נספח 0.12.3 - הצהרה על שיעור השתתפות קבלני משנה בהצעת המציע

תצהיר

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן מטעם המציע _____ שהנני משמש בו כ _____ ומוסמך להתחייב בשמו למכרז זה.
 2. היקף השתתפות קבלני המשנה בהצעת המציע אינו עולה על 40% מסה"כ ההיקף הכספי של הצעתי.
- הצהרת המציע מתייחסת להיקף הכספי השנתי לכל שנה משנות החוזה.
3. שירותי קבלני המשנה מטעם המציע הינם באחד או יותר מתחומי הפעילות הבאים בלבד: מומחי וירטואליזציה, מומחי תקשורת כולל טלפוניה IP, מעי Lync, מומחי בסיסי נתונים SQL, מומחי אבטחת מידע ומומחים לתכנון ולהקמת אתר DR.
 4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך הדין

נספח 0.6.8

חוזה

שנערך ונחתם ב , ביום , בחדש 2015

בין

נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעה המונית בע"מ

(להלן – "המזמין" או "נת"ע")

מן הצד האחד ;

לבין

(להלן : "הספק")

מן הצד השני ;

הואיל והמזמין הינו חברה ממשלתית הממונה על קידום התכנון וההקמה של פרויקט הרכבת הקלה במטרופולין תל-אביב (להלן : "הפרויקט");

והואיל והמזמין מעוניין להתקשר עם הספק, אשר יספק למזמין שירותים בתחום הניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין וכן להקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR, הכל כמפורט במסמכי המכרז וחווה זה ;

והואיל והמזמין פרסם ביום 12.10.15 מכרז פומבי מסי 0157/2015 למתן שירותים כאמור, אשר מסמכיו מהווים חלק בלתי נפרד מחווה זה, והצעתו של הספק נבחרה כזוכה במכרז ;

והואיל והצדדים מבקשים להגדיר את התנאים והמחויבויות שלפיהם יספק הספק למזמין את השירותים (כהגדרתם להלן).

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

1.1. המבוא לחווה זה, מסמכי המכרז והנספחים לחווה הם חלק בלתי נפרד מחווה זה.

- 1.2 הנספחים המצורפים לחוזה זה שיחשבו חלק בלתי נפרד הימנו הם :
- 1.2.1 נספח א' - מסמכי המכרז (לרבות נספחיו המהווים חלק בלתי נפרד הימנו)
- 1.2.2 נספח ב' - הצעת הספק
- 1.2.3 נספח 7.13 - התחייבות לשמירה על קוד אתי
- 1.2.4 נספח 19.5 – התחייבות לשמירת סודיות
- 1.2.5 נספח 20.3 – התחייבות להיעדר ניגוד עניינים
- 1.2.6 נספח 22.3 – ערבות ביצוע
- 1.2.7 נספח 26 – אישור קיום ביטוחים

2. פרשנות

- 2.1 חלוקתו של החוזה לסעיפים ומתן כותרות לסעיפים נעשו כמראי מקום ולשם נוחות הקריאה בלבד ואין להשתמש בהם לצורכי פרשנות.
- 2.2 מושגים או ביטויים טכניים ומקצועיים הקבועים בחוזה ולא מוגדרים בו או במסמכי המכרז, יפורשו על פי הנוהג המקובל בענף עיבוד הנתונים ומערכות המידע.
- 2.3 במקרה של סתירות ו/או אי התאמות בין הוראות החוזה לנספחיו בנושא תכולת השירותים והדרישות מהספק במתן השירותים, מסמכי המכרז ונספחיו יגברו.
- 2.4 מובהר כי הוראות החוזה ו/או הצעתו של הספק לא יפורשו, באופן המצמצם ו/או מבטל חובה כלשהי המוטלת על הספק לפי הוראות מסמכי המכרז ו/או באופן המעניק לספק זכות כלשהי שאינה נתונה לו לפי הוראות מסמכי המכרז.

3. הגדרות

- 3.1 למונחים אשר לא הוגדרו מפורשות בגוף חוזה זה, תהיה המשמעות שניתנה להם במסמכי המכרז.
- 3.2 בחוזה זה יהיה לכל מונח דלהלן הפירוש שלצדו:
- 3.2.1 **"אתר DR"** – אתר גיבוי שיוקם על ידי המזמין בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז ואשר ישמש לצורך התאוששות מאסון (Disaster Recovery) ולהמשכיות עסקית של המזמין במידה ותשתיות המחשוב של המזמין לא תתפקד מכל סיבה שהיא
- 3.2.2 **"אתרי המזמין"** – חוות השרתים (כולל חדר הגיבוי), אתר DR, וכל מקום אחר במשרדי המזמין בו נמצאים תשתיות המחשוב או ציוד, חומרה, תוכנה.
- 3.2.3 **"הסכם רמת השירות"** או **"SLA"** – ההוראות הקבועות בסעיף 4.5 בפרק 4 למסמכי המכרז, המגדיר את רמת השירות אותה מתחייב הספק לספק למזמין בקשר עם השירותים נשוא חוזה זה.

- 3.2.4. "הצעת הספק" – מענה הספק למכרז מס' 0157/2015.
- 3.2.5. "[ה]חווה" או "חווה זה" - חווה זה לרבות נספחיו, וכן כל מסמך אחר אשר יחתם בין הצדדים, לאחר חתימת חווה זה, ואשר יאמר בו כי הוא מהווה חלק בלתי נפרד מחווה זה או כי הוא בא להחליף או לשנות הוראה כלשהי מהוראות חווה זה.
- 3.2.6. "המועד הקובע" – המועד בו החווה נחתם ע"י המזמין.
- 3.2.7. "[ה]מכרז" – ההזמנה להציע הצעות שמספרה 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין, וכן להקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר **.DR**.
- 3.2.8. "[ה]חצרים [ה]מורשים" – חדר ייעודי אשר יוקצה על ידי המזמין במשרדי המזמין ברחוב הרוקמים 26 חולון, בנין A, קומה 9, או במיקום אחר כפי שייקבע על ידי המזמין, וישמש לעבודת אנשי הספק.
- 3.2.9. "מידע סודי" – כל מידע הקשור לנת"ע ובכלל זה כל נתון, סקר, מסמך, מדיניות, מידע מכל סוג, תנאים ופרטים מסחריים ומקצועיים הנוגעים לפעילות נת"ע, תשתיות המחשוב של נת"ע, הקיימות והמתוכננות, תוכנות ויישומי מחשב שפותחו עבור נת"ע לרבות נתוני המזמין, תוצרי הספק ותוצרי המזמין (כהגדרתם בסעיף 14 לחווה זה). מידע סודי לא יכלול: (א) מידע שהיה ידוע לספק לפני קבלתו מנת"ע על פי חווה זה, מבלי שהופרה ההתחייבות לסודיות של גורם כלשהו; (ב) המידע הגיע לספק מגורם שלישי שלא עקב הפרת חווה זה על ידי הספק והספק אינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; (ג) המידע נמצא בידיעת הציבור, שלא עקב הפרת חווה זה על ידי הספק.
- 3.2.10. "מחויבויות הספק" – ביצוע השירותים אשר נקבע בחווה ובמסמכי המכרז כי הספק חייב או נדרש לבצעם.
- 3.2.11. "מסמכי המכרז" – המכרז על כל הפרקים המפורטים בסעיף 0.4 למסמכי המכרז ונספחיו, לרבות שינויים ומענה לשאלות הבהרה, ככל שיהיו.
- 3.2.12. "מערכת/מערכות/מערכות המזמין" – מכלול המערכות היישומיות והתשתיות של המזמין.
- 3.2.13. "[ה]מערכות היישומיות" – כלל התוכנות, היישומים, האפליקציות, מוצרי המדף ו/או התהליכים העסקיים הממוחשבים המשמשות את המזמין ו/או המתוכננות להיות מוטמעות בעתיד וכן שינויים שיערכו במערכות אילו בעתיד.
- 3.2.14. "[ה]פוסק המקצועי" – המומחה הממונה על ידי ראש איל"א אשר סמכויותיו מוגדרות בסעיף 23 לחווה זה.
- 3.2.15. "צד", "צד לחווה זה", "הצדדים" וכיו"ב – המזמין ו/או הספק, לפי העניין והקשר הדברים.
- 3.2.16. "צוות הספק" או "צוות הפרויקט" - הצוות שהספק יעסיק לצורך ביצוע השירותים עבור המזמין, לרבות צוות ייעודי (אנשי מפתח) אשר יספקו את השירותים מהחצרים המורשים ("צוות הספק הייעודי").
- 3.2.17. "צו התחלת עבודה" - הוראה בכתב מהמזמין לספק המורה לו להתחיל בביצוע החווה.

3.2.18. **"ציווד" או "חומרה"** – שרתים, מערכי אחסון, תשתיות תקשורת פאסיביות, תשתיות תקשורת אקטיביות, ציווד לאבטחת מידע, ציווד קצה, כל ציווד בחוות השרתים המשמש את מערכות המזמין.

3.2.19. **"השירותים"** – כל השירותים והפעולות הנדרשים מהספק בהתאם למסמכי המכרז והחוזה, כמפורט בעיקר בפרקים 3-4 למסמכי המכרז ואשר, בין היתר, כוללים את השירותים הבאים: (א) ניהול רשת המחשבים הארגונית; (ב) הפעלה ותחזוקה ש לחוות שרתים קיימת (כולל חדר גיבוי), כל תשתיות ומערכות התקשוב, של רשת הטלפוניה הארגונית ושל ציווד הקצה; (ג) ניהול כל מרכיבי החומרה ורישיונות התוכנה, ניהול בסיסי הנתונים, ניהול מצאי, טיפול בתקלות מול ספקי תחזוקת ציווד ותוכנה; (ד) עדכון ותפעול מרכז תמיכה למשתמשים (Service Desk); (ה) תכנון, הקמה, תפעול ותחזוקה של אתר DR; (ו) ניטור, ניהול ותפעול אבטחת מידע וכתובה ותחזוקה של נהלי עבודה; וכן (ז) ליווי בכל היבטי התשתיות בפיתוחים ושדרוגים וסיוע בהטמעה של תוכנות אפליקטיביות חדשות ונוספות. מובהר כי "השירותים" אינם כוללים תמיכה מחשובית בתפעול הרכבת, במערכות הרכבת, ובטכנולוגיות של קווי הרכבת.

3.2.20. **"שירותי ייעוץ מיוחדים"** – כהגדרת המונח בסעיף 4.5 לחוזה.

3.2.21. **"תוכנה" או "תוכנות מחשב"** – כהגדרתה בסעיף 1 לחוק המחשבים, התשנ"ה-1995.

3.2.22. **"[ה]תמורה"** – התמורה המשולמת לספק על ידי המזמין על פי חוזה זה, כמפורט בסעיף 16 לחוזה.

3.2.23. **"תקופת ההתקשרות"** – כהגדרתה בסעיף 5 לחוזה.

3.2.24. **"תשתיות המחשוב"** – חוות השרתים, (כולל חדר גיבוי), אתר ה-DR, מכלול תוכנות המחשב, הציווד, החומרה, התיעוד, הנתונים, הטבלאות והנהלים המשמשים להפעלת המערכות של המזמין בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות תפעול טכני, שליטה ובקרה (שו"ב), תקשורת וכל אמצעי נוסף המשמש להפעלת המערכות, כפי שינוין או שדרוגן מעת לעת.

4. מהות ההתקשרות

4.1. המזמין מוסר בזאת לספק, והספק מקבל על עצמו ומתחייב להעניק למזמין את השירותים כקבלן במתכונת מיקור חוץ (outsourcing), כמפורט בחוזה זה ובמסמכי המכרז.

4.2. הספק מקבל על עצמו אחריות כוללת למתן מכלול השירותים "מקצה לקצה" בכל אתרי המזמין, לרבות אך לא רק, ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין, ניהול, הקמה, הפעלה ותחזוקה של אתר DR, ניהול ותחזוקה של מערך הציווד (לרבות ציווד היקפי וציווד קצה), ניהול ותפעול מערך התקשורת (התקשורת הרחבה ומערכי התקשורת המקומית), תשתית פסיבית ואקטיבית, מערך אבטחת המידע, האחסון והגיבוי.

4.3. מובהר, כי למזמין קיימות התקשרויות ישירות עם ספקים נוספים בתחום המחשוב. עם זאת, בכוננת המזמין כי הספק יספק את מלוא השירותים, לרבות אלו המסופקים כיום למזמין באמצעות ספקים שונים כאמור לעיל. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע חלק מהשירותים, בעצמו ו/או באמצעות ספקים אחרים או ספקים קיימים ואין בהליך זה כדי לגרוע מזכותו של המזמין להמשיך ו/או להאריך התקשרויות קודמות, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.4. המזמין אינו מתחייב להזמנת שירותים בכמות מינימלית כלשהי והוא שומר לעצמו את הזכות לצמצם או להרחיב את ההתקשרות ותכולתה בהתאם לצרכים בפועל של המזמין, בהתאם לתנאי המכרז (לרבות מנגנון גידול/קישון כמפורט בפרק 5) וליכולות התקציביות של המזמין, ובכפוף לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, והתקנות על פיו.

4.5. במקרים מיוחדים או דחופים שמורה למזמין הזכות להזמין מהספק שירותי ייעוץ בנושאים הדורשים מומחיות וידע ספציפי הנחוצים או הקשורים לשירותים שלצורך פתרון יש צורך להיעזר במומחים ייעודיים מהארץ או מחו"ל (להלן "שירותי ייעוץ מיוחדים" ו"מומחים", בהתאמה).

במקרים כאמור, הספק ימציא למזמין הצעת מחיר של מומחה מהארץ או מחו"ל, בהתאם לדרישת המזמין, וההתקשרות עם המומחה תהיה כפופה לאישור המזמין.

שכר המומחה ייקבע בהתאם למורכבות שירותי הייעוץ הנדרשים והיקפם, כאשר השכר המקסימלי לשעת מומחה ישראלי הינו – 600 ₪; השכר המקסימלי לשעת מומחה זר הינו \$500. שירותי הייעוץ המיוחדים יינתנו למזמין ע"י המומחה באמצעות הספק. המזמין הקצה 150,000 (מאה וחמישים אלף) ₪ בשנה לצורך שירותי הייעוץ המיוחדים לכל אחת משנות ההתקשרות ("ההקצב הכספי"). ההקצב הכספי השנתי אינו ניתן לצבירה משנה לשנה. התשלום בגין שירותי הייעוץ המיוחדים מתוך ההקצב הכספי ישולם ע"י המזמין לספק ובאמצעותו למומחה.

מובהר, כי אין המזמין מתחייב להזמין שירותי ייעוץ מיוחדים בהיקף כלשהו או ממומחה כלשהו או בכלל.

למען הסר ספק, מובהר כי הזמנת שירותי ייעוץ מיוחד אינו גורע מאחריותו של הספק לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, לרבות, ברמת השירות הנדרשת על פי הסכם רמת השירות ויתר הדרישות במסמכי המכרז.

4.6. המזמין יתקשר בנפרד עם ספק לצורך קבלת שירותי אירוח לאתר DR.

5. תקופת ההתקשרות

5.1. תקופת ההתקשרות הינה לחמש (5) שנים החל מהמועד הקובע, אלא אם החוזה בוטל קודם לכן בהתאם לסעיף 17 לחוזה זה.

5.2. המזמין יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לדין, להאריך את תקופת ההתקשרות ב-5 (חמש) תקופות נוספות בנות שנה או חלק ממנה, בתנאים זהים או מיטיבים לתנאי ההתקשרות בתקופת ההתקשרות על פי סעיף 5.1 לעיל, על ידי מתן הודעה בכתב לספק של 90 יום טרם תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית, ובמקרה כזה, יהיה הספק מחויב להמשיך במתן השירותים בתקופת ההתקשרות הנוספת בהתאם לתנאי חוזה זה. תקופת ההתקשרות הראשונה (על פי סעיף 5.1 לעיל) וכל תקופת התקשרות נוספת, לפי העניין יקראו להלן: "תקופת ההתקשרות".

6. הצהרות הספק

הספק מצהיר כדלקמן:

6.1. הוא בחן ובדק בשקידה ראויה ולשביעות רצונו המלא את כל מסמכי המכרז והדרישות הכלולות בהם ובפרט הדרישות המקצועיות הכלולות בפרקים 4-1 וכן את כל ההיבטים המקצועיים והטכניים, העסקיים, המשפטיים והכלכליים, הנדרשים לצורך התקשרותו בחוזה זה ועל בסיסם הגיש את הצעת הספק, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהתחייבויותיו בחוזה זה;

- 6.2. הוא בחן את המערכות היישומיות, מערך הציוד, מערך התקשורת הקיים של המזמין וכן את התוכניות של המזמין בקשר להחלפת ו/או הרחבת המערכות והציוד ואת לוחות הזמנים ליישומן והוא מצהיר כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת חוזה זה ניסיון, ידע, ביכולת, הכישורים, המומחיות, אמצעים ארגוניים, ציוד, תוכנות המחשב וחומרה, אמצעים כספיים וכוח אדם מיומן ומקצועי הנדרש לשם ביצוע מחויבויות הספק וכי הוא מתחייב לבצע את העבודה בדייקנות, ביעילות, בנאמנות, ברמה מקצועית ובמיומנות והכל בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
- 6.3. הוא מודע להיקף ולמורכבות ההתחייבויות והמטלות שיחולו עליו מכוח חוזה זה ולמשמעויות התפעוליות והעסקיות, ההכרח לפעולה רציפה וללא הפרעות ולזמינות מרבית של תשתיות המחשוב במזמין, ולחשיבות לגבי המזמין שבמתן השירותים נשוא חוזה זה באיכות, בשלמות, ברציפות, בהיקף וברמות השירות הנדרשים מכוח החוזה ומסמכי המכרז.
- 6.4. הוא אינו מנוע מכל סיבה שהיא להתקשר בחוזה זה עם המזמין ולספק את השירותים הנדרשים בחוזה זה.
- 6.5. הוא חברה מאוגדת רשומה ופועלת כדן, ובעלת כושר פירעון; כי ההתקשרות בחוזה זה נעשית בסמכות ומאושרת כנדרש על פי מסמכי ההתאגדות שלה וכי כל הפרטים ההצהרות אשר צוינו בהצעת הספק בנוגע לזהותו והאישורים שצורפו להצעה (לרבות הסמכות, רישיונות והיתרים) בקשר עם יכולתו, כישוריו וניסיונו הקודם, הינם נכונים.
- 6.6. הוא מקיים את חיוביו בעניין שמירה על זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על הספק, במתן שירותים מסוג השירותים נשוא חוזה זה.
- 6.7. הוא ועובדיו הינם בעלי כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי כל דין ועל ידי כל רשות, לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, וכי הרישיונות ההיתרים והאישורים הנ"ל יהיו בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה.

7. התחייבות הספק למתן השירותים

- 7.1. הספק מתחייב לספק את מלוא השירותים באופן רצוף, ובכלל זה, היערכות והשלמת תקופת החפיפה כנדרש, גיבוש תכנית עבודה שנתית ושוטפת, מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב והציוד, הקמה ניהול, הפעלה ותחזוקה של חוות שרתים לאתר DR, מתן שירותי תמיכה, ליווי טכנולוגי ובדיקת מערכות, מתן שירותי יעוץ, מתן שירותי הפעלה ותחזוקה לאבטחת מידע, עריכת תיעוד ודיווח, ביצוע תכנית היפרדות וחפיפה וכן כל שירות נוסף כפי שיידרש על ידי המזמין, והכל בהתאם לדרישות המפורטות בחוזה ובמסמכי המכרז.
- 7.2. הספק מתחייב לספק למזמין את כל השירותים, לרבות כוח האדם, כנדרש במסמכי המכרז, בהיקף ובמועדים הקבועים בחוזה ובמסמכי המכרז, במשך כל תקופת ההתקשרות ובכפוף לכל דין.
- 7.3. כל השירותים יבוצעו על ידי הספק באחריותו הכוללת והמלאה מ"קצה לקצה" לרבות בקשר עם תשתיות המחשוב אשר יוטמעו או ישודרגו אצל המזמין מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות והספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם בהתאם להסכם רמת השירות. בנוסף, אחריות הספק הכוללת והמלאה תחול לגבי כל תשתיות המחשוב של המזמין, לרבות רכיבים הנמצאים במסגרת אחריות צד ג' במסגרת רכש, ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו לכל גורם שהוא או טענה כי לא השתתף בבחירת תשתיות המחשוב, בבחירת הציוד, בבחירת ספק צד ג' או אם מערכת מחשוב מסוימת מתופעלת על ידי ספק צד ג'.

- 7.4. למען הסר ספק יובהר בזאת, כי במסגרת התחייבויותיו לאספקת השירותים וכחלק בלתי נפרד מהם, יישא הספק באחריות לבצע את כל הפעולות וכן לספק כל אמצעי ו/או ציוד הנדרשים לשם עמידה בהתחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן וכן לבצע פעולות ו/או לבצע עבודות ו/או אמצעים ו/או ציוד כאמור, שביצוען ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבען של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בחוזה, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בחוזה, והכול על מנת להבטיח את אספקת השירותים, במלואם ובמועד. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי פעולות כאמור תיחשבנה כחלק מאספקת השירותים, לכל דבר ועניין, והן יתבצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו, ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בחוזה זה.
- 7.5. ידוע לספק, כי חלק מהפעילות במזמין עשויה להתבצע בשעות בלתי שגרתיות וצרכיו עשויים להשתנות מעת לעת, אף באופן קיצוני. כמו כן ידוע לספק, כי דרושים למזמין שירותים מלאים, מקיפים ורציפים והוא מתחייב לספק שירותי מחשוב מלאים בהיקף, ברמה ובאיכות הנדרשים על פי מסמכי המכרז ובעיקר הסכם רמת השירות, ולפקח מטעם המזמין על מתן השירותים על ידי צדדים שלישיים, כדי להבטיח את ביצועיהם בהתאם לדרישות המכרז.
- 7.6. הספק מתחייב לבצע את כל השירותים בעצמו ובאמצעות עובדיו ולהעסיק קבלני משנה בכפוף לתנאי סעיף 0.13 למסמכי המכרז וסעיף 13 לחוזה.
- 7.7. על הספק להשיג את כל ההיתרים והרישיונות הדרושים לביצוע מחויבויותיו על פי חוזה זה.
- 7.8. הספק מתחייב לספק את השירותים למזמין במועד המצוין בצו התחלת העבודה.
- שירותי הקמה, ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר **DR** יחלו במהלך השנים 2016-2017, במועד שיקבע ע"י המזמין ולהודעה שתיתן לספק מראש ובכתב. הספק יהיה מנוע מלטעון כל טענה בשל כך, לרבות טענה בדבר הסתמכותו למתן שירותים אלה למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 7.9. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי הבטיחות הנדרשים על פי כל דין במטרה למנוע פגיעה או נזק מעובדיו, מעובדי המזמין, מכל אדם מטעמם וכן מכל צד שלישי או מרכושם.
- 7.10. הספק יזום ויביא לאישור המזמין הצעות לדרישות ושינויים חדשים, במידה שלפי שיקול דעתו המקצועי ניתן לשפר את תפקוד תשתיות המחשוב, לספק דרישות וצרכים נוספים של המזמין ו/או לייעל את האופן בו מופעלות ו/או מתפקדות תשתיות המחשוב ולהביא למיצובו של המזמין בקדמת טכנולוגית המידע.
- 7.11. למען הסר ספק מובהר, כי קבלת הצעת הספק אין משמעה כי המזמין מסתפק בכמות המשאבים הנדרשת מהספק על פי מסמכי המכרז והספק מתחייב לעשות את כל הדרוש לצורך ביצוע השירותים נשוא חוזה זה בהיקפים, ברמה ובאיכות הנדרשים, לרבות תגבור צוות הספק ומשאבים. מובהר, כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת כלשהי בגין ביצוע האמור, פרט לתמורה שתיקבע על ידי המזמין בהתאם למנגנון גידול/קיטון, ככל שיופעל, כמפורט בפרק 5 למכרז.
- 7.12. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק כאמור לעיל, הרי שבמידה והמזמין יבקש לשנות או להרחיב או לשדרג את מערך המחשוב (לרבות חומרה, ציוד, ציוד קצה תוכנה ותקשורת) ו/או יבקש להתקין ו/או לתחזק פונקציות שונות במערך המחשוב במזמין, מתחייב הספק להעניק, מיד עם דרישת המזמין, כל סיוע סביר ו/או הסבר נדרשים, לרבות בעניין סביבת העבודה, הממשקים השונים, תיעוד, הדרכה וכיו"ב. מובהר, כי הספק לא יהיה זכאי לתמורה נוספת כלשהי בגין ביצוע האמור, פרט לתמורה שתיקבע על ידי המזמין בהתאם למנגנון גידול/קיטון, ככל שיופעל, כמפורט בפרק 5 למכרז.

7.13. במסגרת ביצוע עבודתו, מתחייב הספק לפעול בהתאם לנהלי המזמין ועקרונות הקוד האתי של המזמין, כפי שיתעדכנו מעת לעת, והוראות כל דין רלוונטי. הספק מתחייב כי עובדיו, קבלני משנה מטעמו וכל אדם או גוף אחר הפועל מטעמו או עבורו יפעלו על פי האמור לעיל. הספק מתחייב לבצע כל פעולה סבירה שתידרש לשם עמידה באמור לעיל. לשם הבטחת התחייבויותיו, יחתום הספק על טופס התחייבות **בנוסף המצורף כנספח 7.13 לחוזה זה.**

7.14. הספק מתחייב לא להשבית ו/או לפגוע ו/או לשבש ו/או למנוע, במעשה או במחדל, את השירותים שהמזמין זכאי לקבל, אף במקרה של חילוקי דעות בין הצדדים.

7.15. חלק הספק על קביעת המזמין שביצוע שלב הטעון אישור המזמין טרם הסתיים, יוכל הספק להעביר את הנושא להכרעת הפוסק המקצועי וזאת מבלי לעכב את ביצוע מחויבויותיו על פי חוזה זה.

7.16. הספק מתחייב, מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו לעיל ולהלן:

7.16.1. לדאוג לעדכניות הטכנולוגית והתפעולית של תשתיות המחשוב של המזמין, ועל פי הדרישות הכלולות במסמכי המכרז ובהעדר התייחסות מפורשת על פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגיות המידע. עדכון גרסאות התוכנה יעשה בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובהעדר התייחסות מפורשת על פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגיות המידע תוך שימוש אך ורק בתוכנות ובציוד סטנדרטיים המקובלים בעולם טכנולוגיות המידע.

7.16.2. לא לספק שירות כלשהו נשוא חוזה זה ממקום שמחוץ לגבולות מדינת ישראל אלא בהסכמת המזמין, מראש, בכתב ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

7.16.3. לספק למזמין תיעוד מלא והוראות תפעול בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.

7.16.4. לשתף פעולה עם ספקי האפליקציה, ספקי מחשוב נוספים או קיימים.

7.16.5. לשתף פעולה עם עובדי המזמין ועם יועצים ומומחים שיועסקו על ידי המזמין מעת לעת.

7.17. ידוע לספק כי השבתת פעילות תשתיות המחשוב משמעה השבתת פעילות המזמין. לפיכך הספק מתחייב ליידע את המזמין על כל השבתת צפויה בפעילות תשתיות המחשוב, מלאה או חלקית ולבקש את אישורו מראש של המזמין לכל השבתת מתוכננת שלו. בבקשה כאמור יפרט הספק את הנימוקים להשבתת הצפויה ויגיש את הבקשה לא יאוחר מ- 7 ימים לפני מועד ההשבתת המתוכנן. ללא אישור המזמין או מי מטעמו להשבתת, לא יהיה הספק רשאי להשבית את פעילות תשתיות המחשוב. ההחלטה האם לאשר את ההשבתת המתבקשת, תהיה בסמכותו הבלעדית של המזמין או מי מטעמו, והוא יהיה רשאי לדרוש כי כל פעולה אותה מבקש הספק לבצע במערך המחשוב, לרבות תיקון תקלות ו/או שדרוג תשתיות המחשוב, תיעשה ללא השבתת.

בכל מקרה של מחלוקת מקצועית האם ניתן לבצע את הפעולה במערך המחשוב מבלי להשבית את פעילות המזמין, יכריע הפוסק המקצועי.

8. הרשאה לשימוש בחצרים המורשים

8.1. על מנת לאפשר לספק למלא את התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולמטרה זו בלבד, יעמיד המזמין לרשות הספק ולשימושו הבלתי ייחודי, במשך כל תקופת ההתקשרות, את החצרים המורשים.

- 8.2 על הספק יהיה להתארגן למתן השירותים, בהתאם לגודלם, פריסתם ומיקומם המדויק של החצרים המורשים. מיקום החצרים המורשים עשוי להשתנות מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, תוך התחשבות, ככל שניתן, בצרכי הסבירים של הספק.
- 8.3 מובהר בזאת, כי זכות השימוש האמורה אינה מקנה לספק כל זכויות אחרות בחצרים המורשים, או כל דרישה בגינם.
- 8.4 הספק מתחייב לעשות שימוש זהיר בחצרים המורשים ובתשתיות המחשוב של המזמין הכלול בהם תוך שמירה על מצבם. תיקון כל ליקוי או פגם הנובע משימוש בלתי סביר בחצרים המורשים או בתשתיות המחשוב שבהם יבוצע על ידי המזמין על חשבון הספק. הספק לא יבצע כל שינוי בחצרים המורשים או בתשתיות המחשוב שבהם, לרבות שינוי או הזזה של ציוד כלשהו הכלול בהם, ללא קבלת אישור המזמין מראש ובכתב.
- 8.5 המזמין יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להעמיד לרשות הספק ציוד הדרוש לו לשם ביצוע השירותים בחצרים המורשים. מובהר, שככל שהמזמין יבחר לעשות כן, על הספק תוטל האחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם לציוד כאמור בגין מעשה או מחדל של הספק או מי מטעמו.
- 8.6 עבור השימוש בחצרים המורשים ישלם הספק למזמין דמי שימוש חודשיים בסך של 1,250 ₪ בתוספת מע"מ (להלן: "דמי השימוש"). דמי השימוש ישולמו אחת לרבעון בעבור שלושת החודשים שחלפו, כאשר התשלום יקוּזז מהתמורה שתגיע לספק מהמזמין.
- 8.7 עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפנה הספק את כל עובדיו וכל ציוד השייך לו או לצוות הספק באופן מידי, תוך השארת החצרים המורשים במצב כפי שהיו בעת שקיבל אותם לשימוש, למעט בלאי סביר. לא עשה כן הספק, מיד בסיום ההתקשרות, רשאי המזמין לנקוט בכל ההליכים העומדים לרשותו כדין לביצוע פינוי כאמור, ולספק לא תהיה כל טענה בשל כך.

9. זכויות הפיקוח של המזמין

- 9.1 במסגרת ביצוע השירותים, יבצע הספק מעקב ובקרה שוטפים על ביצוע השירותים והעמידה בלוחות הזמנים וברמות השירות הנדרשות בהתאם להסכם רמת השירות וידווח אודותם למזמין.
- 9.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ביצוע השירותים על פי חוזה זה, יהיה כפוף לפיקוח ובקרה של המזמין. האמור אינו גורע או מפחית מאחריותו של הספק לביצוע השירותים ולעמידה בכל תנאי ההתקשרות בין הספק לבין המזמין.
- 9.3 הספק ישתף פעולה באופן מלא עם המזמין או מי מטעמו, יסייע להם בביצוע הפיקוח והבקרה הנזכרים לעיל, יפיק בתכיפות ובמועדים הקבועים את הדוחות המפורטים במסמכי המכרז ואלה שיידרשו על ידי המזמין מעת לעת, ימסור למזמין כל מידע רלבנטי המצוי ברשותו ונדרש לשם ביצוע השירותים. בנוסף, יאפשר הספק למזמין גישה מקוונת מלאה וחופשית למערכות הדיווח אשר משמשת את הספק לשם ביצוע השירותים ומעקב על טיבם ולמידע שברשותו, לרבות הפקת שאילתות ודו"חות באופן עצמאי, ככל שהדבר נוגע למידע הקשור להתחייבויות הספק על פי חוזה זה ולביצוע השירותים, לרבות מעקב שוטף אחר מצב הפניות למרכז השירות ואחר התקדמות הטיפול בהן.
- 9.4 בכל מקרה בו צופה הספק, כי הוא עשוי לחרוג מרמת השירות הנדרשת בהתאם להסכם רמת השירות ו/או מלוחות הזמנים הקבועים בחוזה זה ובמסמכי המכרז או אלה שסוכמו בין הצדדים, יודיע על כך מראש למזמין ויצגי בפניו את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החרیגה הצפויה. דיווח כאמור אינו פוטר את הספק מהתחייבויותיו על פי החוזה ומסמכי המכרז לרבות עמידה ברמת השירות הנדרשת או עמידה מלוחות הזמנים.

9.5. המזמין וכל מי שהוסמך על ידו, לרבות גורם שלישי כלשהו מטעם המזמין, יהיו רשאים לבדוק את ביצוע השירותים ואת הדיווחים וכל פעילות אחרת של הספק, לרבות כל מסמך או חומר אחר, לקבל או לעשות העתקים מהם, ולדרוש כל הסבר לפי ראות עיניהם.

9.6. המזמין יהיה מוסמך לקבוע לספק ישיבות עבודה, לרבות מועדי ישיבות.

9.7. אין בסמכויות המוקנות למזמין או למי מטעמו ובכל שימוש שיעשו בהן ו/או בכל הוראה אחרת בחוזה זה, כדי לפטור ו/או לשחרר את הספק מאחריותו ומהתחייבויותיו לפי חוזה זה ו/או לצמצמן, ו/או כדי להטיל על המזמין ו/או על מי מטעמו אחריות חוזית, נזיקית או אחרת.

9.8. כמו כן, אין באישור כלשהו שניתן לספק על ידי המזמין כדי לפטור את הספק מאחריות או מהתחייבות כלשהי המוטלת עליו על פי החוזה או על פי דין. הספק לא יוכל להסתמך על כך שהמזמין או מי מטעמו לא פעלו או לא השתמשו בזכות הפיקוח שלהם במקרה מסוים או בכל המקרים.

9.9. כל פעולה שנדרש הספק לבצע על פי חוזה זה והוא אינו מבצעה במועד או באופן הנדרשים, יהיה המזמין רשאי, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של המזמין על פי חוזה זה או על פי כל דין, לבצעו (בעצמו או באמצעות צדדים שלישיים) במקום הספק, על אחריותו וחשבונו של הספק. הספק ישפה את המזמין מיד עם דרישה בגין העלויות של כל פעולה שבוצעה כאמור. למעט בנסיבות של חירום או מטעמי בטיחות, לפני מימוש זכותה כאמור, יודיע המזמין לספק בכתב על כוונתו לעשות כן, לפחות 3 ימים קלנדריים מראש, וידרוש ממנו לבצע את הפעולה בתוך פרק זמן סביר שייקבע על ידי המזמין.

10. רמת שירות וטיפול בתקלות

10.1. במהלך כל תקופת ההתקשרות, הספק יהיה אחראי לפעולתן התקינה והרציפה של כל תשתיות המחשוב על כל מרכיביהן, וזאת בהתאם לחובות החלות עליו כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם רמת שירות והוא מתחייב לבצע את כל הדרוש כדי שתשתיות המחשוב יעמדו בכל עת במהלך כל תקופת ההתקשרות בכל אחד מתנאי ומדדי רמת השירות המפורטים בהסכם רמת השירות.

10.2. במסגרת אחריותו זו מתחייב הספק לפעול בהתאם לדרישות ולהוראות הקבועות בפרקים 1-4 במסמכי המכרז בהתאם לזמני התגובה הקבועים בתנאי רמת השירות שבהסכם רמת השירות, וכן לקיים כל שיתוף פעולה וקשר אפשרי עם ספקי האפליקציה על מנת להחזיר את מערך המחשוב (כולה או חלקה) לפעולה במסגרת הזמנים הקבועים בתנאי רמת השירות.

10.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיפים 10.1 ו-10.2 לעיל, הספק מתחייב לדאוג לכך שתשתיות המחשוב תעמודנה בעומסי הנפח, בזמני התגובה ובהיקפי המסרים המיועדים בהן.

10.4. הספק יתקין ויתפעל מערכת ממוחשבת לניהול ורישום קריאות משתמשים ומערכת ממוחשבת למדידת רמת השירות, בהתאם להוראות מסמכי המכרז ולאחר קבלת אישור המזמין.

10.5. הספק יפעל באופן מיידי ורצוף, לתיקון הליקויים ולהשבת איכות ורמת השירות לקדמותם בהתאם לדרישות במסמכי המכרז והסכם רמת השירות ובכלל זה יספק הספק על חשבונו את האמצעים, כח האדם והמשאבים הנדרשים לשם כך וזאת מבלי לגרוע מסעיף 10.6 להלן.

10.6. ידוע לספק כי הפרת רמת השירות או הפרה חמורה של רמת השירות (כהגדרתן בהסכם רמת השירות) תגרור הטלת קנסות ו/או סנקציות אחרות בהתאם לקבוע בהסכם רמת השרות, וכל זאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר /או נוסף העומד לזכות המזמין מכוח חוזה זה ו/או מכוח הדין.

10.7. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 10.4 לעיל, הספק מתחייב לעדכן את המזמין על כל תקלה או השבתה שאירעו בתשתיות המחשוב, כמפורט בתנאי ומדדי רמת השירות המפורטים בהסכם רמת השירות.

10.8. היה ויסתבר שלצורך עמידה ברמת השירות המפורטת בהסכם רמת השירות, יידרש הספק להוסיף אמצעים ו/או כ"א ו/או משאבים אחרים כלשהם ביחס לאלה ששמשו את המזמין נכון למועד החתימה על החוזה, לרבות מספר המינימום של צוות הספק שנדרש ע"י המזמין, תעשה ההוספה הנזכרת על חשבונו של הספק וללא כל תוספת כספית לתמורה החודשית, פרט לתמורה שתיקבע על ידי המזמין בהתאם למנגנון גידול/קיטון, ככל שיופעל, כמפורט בפרק 5 למכרז.

10.9. במקרה של מחלוקת בין הצדדים לגבי השאלה אם חלה ירידה ברמת השירות מתחת לרמה לה מחויב הספק ו/או בשאלת האחריות לירידה ברמת השירות כאמור, יכריע הפוסק המקצועי.

11. צוות הספק

11.1. לשם ביצוע השירותים במסגרת חוזה זה יעמיד הספק לרשות המזמין במהלך כל תקופת ההתקשרות את צוות הספק. צוות הספק יכלול את צוות הספק הייעודי וכן צוות ממרכז התמיכה ומרכז הידע של הספק והכל בהתאם לקבועות בסעיף 4.1.2 למסמכי המכרז, לרבות בקשר עם הדרישות לבעלי התפקידים, הניסיון, המומחיות והיקפי המשרה. צוות הספק יורכב מהצוות שהוצג ע"י הספק במכרז ואשר אושר ע"י המזמין.

11.2. החלפת אחד או יותר מצוות הספק הייעודי או הפסקת עבודה של אחד או יותר מצוות הספק, ביוזמת הספק או ביוזמת המזמין תתבצע בהתאם להוראות הקבועות בפרק 4.2 למכרז.

11.3. הוחלף העובד, מכל סיבה שהיא, בין ביוזמת הספק ובין ביוזמת המזמין, יהיה ביצוע החפיפה באחריות ועל חשבון הספק. כך שלא ייפגע המשך מתן השירותים בהתאם לרמת השירות הקבועה בהסכם רמת השירות.

11.4. הספק מתחייב לגרום לצוות הספק לשתף פעולה ולפעול בתיאום מרבי וביחסי עבודה תקינים עם ספקים, יועצים ומומחים אחרים המועסקים על ידי המזמין, בכל מקרה בו יידרשו לספק שירותים תוך שיתוף פעולה ותיאום עמם.

11.5. הספק מתחייב להחתים את כל צוות הספק, לרבות עובדי הספק אשר יפעלו בחצרות המורשים, על כל מסמך שיידרש לדעת המזמין לצורך ביצוע השירותים ובכללם טופס התחייבות לשמירה על סודיות, התחייבות לעבור בדיקה ביטחונית, טופס התחייבות להיעדר ניגוד עניינים והתחייבות לפעול על פי הנחיות המחשוב הנהוגות במזמין.

11.6. עובדי הספק אשר יתנו שירותים בחצרות המורשים, יחתמו כרטיס נוכחות במשרדי המזמין בהגיעם ובצאתם. מובהר במפורש כי אין בהחתמת כרטיס הנוכחות כאמור כדי ללמד על קיום של יחסי עובד-מעביד בין המזמין ובין הספק ו/או עובדי הספק ו/או מי מטעמם.

12. קבלני משנה

- 12.1. הספק יהיה רשאי לבצע באמצעות קבלני משנה רק את אותם השירותים אשר לגביהם נאמר מפורשות בסעיפים 0.13 ו- 4.1.1.2 כי ניתן לבצעם באמצעות קבלני משנה ובהיקף הקבוע במסגרתם.
- 12.2. בכפוף לסעיף 12.1, בכל מקרה בו בחר הספק לספק חלק מהשירותים בידי קבלני משנה יפעל הספק בהתאם להוראות מסמכי המכרז בקשר עם שילוב קבלני משנה במתן השירותים ע"י הספק.
- 12.3. מובהר כי ביצוע חלק מהשירותים בידי קבלן משנה אין בה כדי לשחרר את הספק או לגרוע מהתחייבות או אחריות כלשהי של הספק כלפי המזמין על פי כל דין ועל פי חוזה זה.
- 12.4. בנוסף מובהר כי עצם העסקת קבלן משנה על ידי הספק או החלפתו באחר (הכרוכה כשלעצמה בהסכמה מראש ובכתב של המזמין) או נטילת הספק על עצמו את השירותים אותן אמור היה קבלן המשנה לבצע, בין אם פעולה כזאת נעשתה ביוזמת הספק ובין אם נבעה היא מבקשת המזמין, לא יהוו נימוק סביר לקטיעת רצף מתן השירותים או לעיכוב באספקתם או לירידה באיכות השירותים או ברמות השירות, ולא ישמשו עילה להגדלת התמורה בשל עלויות נוספות אשר יכול ויגרמו לספק עקב כך, אלא אם כן יוסכם אחרת בכתב בין המזמין לבין הספק.
- 12.5. המזמין יהיה רשאי, במהלך תקופת ההתקשרות או לאחר סיומה מכל סיבה שהיא, לפנות במישרין לכל אחד מקבלני המשנה אשר יועסקו במתן השירותים לשם קבלת מידע בנוגע לכל תוצר, עבודה או שירות שסיפק קבלן המשנה. הספק יעגן הוראה זו בתנאי מפורש בהסכמיו עם קבלני המשנה.

13. ציוד, חומרה ותוכנה

- 13.1. על מנת לאפשר לספק לבצע את התחייבויותיו על פי חוזה זה, מקנה המזמין לספק ולצוות הספק בכל תקופת ההתקשרות זכות שימוש מוגבלת בציוד שבבעלותו או שבחזקתו שיהיו בבעלותו או בחזקתו והמצוי או שיהיה מצוי באתרי המזמין וכן זכות גישה לציוד כאמור שמצוי או שיהיה מצוי באתרי המזמין, הן באופן פיזי והן באמצעות גישה מרחוק, וכן זכות שימוש מוגבלת ברישיונות השימוש בתוכנות שבבעלותו.
- 13.2. מובהר בזאת כי הזכויות המוקנות לספק כמפורט בסעיף 13.1 לעיל מיועדות ומוגבלות אך ורק למטרת הענקת השירותים למזמין כמפורט בחוזה זה ולא לכל מטרה אחרת. הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש שהוא בציוד האמור, בחומרה או בתוכנה באופן החורג מהמטרה כאמור בסעיף זה. מובהר כי זכות השימוש בציוד, בחומרה או בתוכנה ניתנת לספק בלבד ואין הוא רשאי להסב או להעביר או להמחות הרשאה זו או לתת מכוחה הרשאה כלשהי לאחר שלא בהסכמת המזמין בכתב ומראש.
- 13.3. כל הציוד, החומרה והתוכנה אשר תשמש את הספק לצורך ביצוע חוזה זה ותימצא באתרי המזמין ואשר אינה בבעלות/חזקתו של המזמין, תסומן על ידי הספק במספרים סידוריים ובאמצעי זיהוי בולטים וברורים המורים כי היא ציוד הספק.
- 13.4. הספק מתחייב כי ככל שציוד כלשהו, חומרה או תוכנה יסופקו על ידו, הם יהיו באיכות מעולה, בגרסה העדכנית ביותר, לפי מיטב הידע והטכנולוגיה הידועים במועד אספקתו ("state of the art").
- 13.5. הגיע החוזה לסיומו, מכל סיבה שהיא, תסתיים לאלתר זכות השימוש המוגבלת של הספק בציוד, החומרה ובכל תוכנות המחשב ואם נדרש, הספק יחזיר ו/או ימחה למזמין מיידית וללא תמורה את החזקה וזכות השימוש בכל הציוד, החומרה ובכל התוכנות שיהיו חלק מתשתיות המחשוב באותה עת, באופן שיאפשר המשך עבודה סדירה של תשתיות המחשוב באתרי המזמין (לרבות המחאה חוזרת של רישיונות השימוש בתוכנות

שהומחו לו על-ידי המזמין בגרסאותיהם כפי שיהיו בפועל בעת ההחזרה), כמו גם בכל ציוד, חומרה או תוכנה אחרים אשר יירכשו בתקופת ההתקשרות על-ידי המזמין ו/או על-ידי הספק.

13.6. הגיע החוזה לסיומו, מכל סיבה שהיא, הספק מוותר מפורשות על כל טענת חזקה או עיכובן כלפי הציוד, החומרה או התוכנות או כל חפץ אחר באתרי המזמין. אין באמור כדי לגרוע מזכותו של הספק לקבלת התמורה בהתאם להוראות חוזה זה (לרבות, למען הסר ספק בלבד, בהתאם להוראות הסכם ההיפרדות (נספח 4.9 למסמכי המכרז).

13.7. לגבי כל תוכנה רישיונית (לרבות שינויים ושיפורים בה) שאיננה תוכנת הספק (כהגדרתה בסעיף 14.1 להלן) המשמשת את הספק לצורך מתן השירותים, יגרום הספק לכך כי במועד סיום החוזה, מכל סיבה שהיא, וככל שרישיון השימוש בתוכנה לא הועבר למזמין עד מועד סיום החוזה כאמור, יועבר רישיון השימוש שלו בתוכנה הרישיונית, כמות שהוא (באותם תנאים שהרישיון הועמד לזכות הספק), למזמין (או למי מטעמו). הספק ידאג מבעוד מועד לקבל הסכמה מאת מקנה הרישיון בתוכנה הרישיונית להעברת הרישיון למזמין (או למי מטעמה) כאמור, אלא אם ויתר המזמין על דרישה זו מראש ובכתב. הספק יעשה כמיטב יכולתו שהרישיונות לגבי תוכנות שאינן תוכנת ספק יהיו נצחיים ויועברו לשימוש המזמין ללא תשלום נוסף או מיוחד למקנה הרישיון בתוכנה וירכוש רישיונות שימוש בתוכנות כאמור שהם בלתי נצחיים, ו/או שהעברתם למזמין מצריכה תשלום נוסף, רק באישור המזמין מראש ובכתב.

14. תוכנות הספק; נתוני המזמין

14.1. במועד סיום החוזה, מכל סיבה שהיא, וככל שרישיון השימוש בכל תוכנה בבעלות הספק, בין אם היא תוכנת מדף ובין אם לאו (לרבות שינויים ושיפורים בה), אשר שימשה את הספק לצורך מתן השירותים בתשתיות המחשוב של המזמין (להלן: "תוכנת הספק") לא הועבר למזמין עד מועד סיום החוזה כאמור, יקנה הספק למזמין (או למי מטעמו) רישיון שימוש בתמורה, מוגבל בזמן, לא בלעדי ובלתי ניתן להעברה.

14.2. המזמין ישלם לספק דמי שימוש עבור רישיון שימוש בתוכנת הספק, רק אם המזמין נתן את הסכמתו בכתב לתשלום דמי שימוש כאמור ולסכומם או שיעורם לפני תחילת השימוש בתוכנת הספק האמורה על ידי הספק.

14.3. מובהר כי האמור בסעיף 14.1 לעיל לא יחול על תוכנה אשר פותחה על ידי הספק או שזכויות היוצרים בה נרכשו על ידי הספק עבור ובקשר לשירותים אשר מסופקים למזמין על פי חוזה זה; ביחס לתוכנה זו יחולו הוראות סעיף 13.7 לעיל.

14.4. למען הסר ספק מובהר בזאת במפורש כי כל הנתונים המתייחסים למזמין אשר יופקו על ידי הספק במסגרת או במהלך מתן השירותים (להלן: "נתוני המזמין"), יהיו ויוותרו בבעלות הבלעדית של המזמין, והמזמין יהיה רשאי בכל עת לדרוש מהספק להעביר לרשותו העתק של הנתונים ו/או לאפשר למזמין לעיין בהם. כמו כן הספק מתחייב לאחסן את כל הנתונים כאמור על גבי חומרה של המזמין בלבד כפי שיוורה המזמין ולא יחזיק ברשותו עותקים של הנתונים.

14.5. עוד מובהר כי כל תוצרי עבודות הספק, בין אם בתהליך או שהושלמו, ובכלל זה דו"חות המסמכים, המלצות, מדריכי שימוש, ממצאים, הערכות, מודלים, כלים, תוכנות מחשב, תרשימי זרימה, סקרים, מידע, נתונים, התוכניות, התכנונים, ההתאמות, הפיתוחים, ההמצאות, השו"שים, התיעוד וכיוצא באלה, אשר הוכנו או פותחו או נוצרו או נהגו על ידי הספק או מי מטעמו במסגרת או עקב מתן השירותים, או על בסיס מידע של המזמין או שזכויות היוצרים בהם נרכשו על ידי הספק עבור ובקשר לשירותים אשר מסופקים למזמין על פי חוזה זה, (להלן: "תוצרי הספק"), וכן כל התוצרים, לרבות דו"חות המסמכים, המלצות, מדריכי שימוש, ממצאים, הערכות, מודלים, כלים, תוכנות מחשב, תרשימי זרימה, סקרים, מידע, נתונים, התוכניות, התכנונים, ההתאמות, הפיתוחים,

ההמצאות, השו"שים, התייעוד וכיוצא באלה אשר ימסרו לספק על ידי המזמין או מי מטעמו (להלן: "תוצרי המזמין"), וכן כל זכויות הקניין הרוחני, לרבות הפטנטים, זכויות היוצרים, סימני המסחר והמדגמים, של תוצרי הספק ושל תוצרי המזמין, הינם קניינו הבלעדי של המזמין, והוא יהא רשאי לעשות בהם כל שימוש שהוא ולרשום את זכויותיו על פי שיקול דעתו הבלעדי. האמור לא יחול בשום מקרה ביחס למתודולוגיות, נהלי עבודה פנימיים של הספק, **know-how**, אשר יישארו בבעלות בלעדית של הספק.

14.6. עוד מוסכם בזה כי עם סיום מתן השירותים על פי חוזה זה, מכל סיבה שהיא, ימחק הספק, לאחר תיאום עם המזמין וקבלת אישורו בכתב, את כל נתוני המזמין, תוצרי הספק ותוצרי המזמין שברשותו מהקבצים המנוהלים על ידו או אם המזמין יבקש זאת בכתב מהספק, יחזיר את נתוני המזמין ואת תוצרי הספק ותוצרי המזמין למזמין. הספק לא יעשה שימוש או ינצל את נתוני המזמין ו/או את התוצרים לשום מטרה שהיא זולת לביצוע מטלותיו על פי חוזה זה.

15. שמירה על זכויות קניין

15.1. המזמין מצהיר כי הינו בעל זכויות היוצרים או בעל רישיונות שימוש בתוכנות כמפורט במסמכי המכרז וכי הוא זכאי להקנות לספק את הרשות להשתמש בהן כמפורט במסמכי המכרז וחוזה זה.

15.2. הספק מצהיר כי הינו בעל זכויות היוצרים או רישיונות השימוש בחומרה או בתוכנות אשר ישמשו אותו לצורך אספקת השירותים על פי חוזה זה. כמו כן, הספק מתחייב כי בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יהיו בידיו אישורים של כל ספקי מוצרי תוכנה רישיונית בהם הוא עושה שימוש לצורך מתן השירותים כי הינם בעלי זכויות היוצרים בתוכנות אלו או רישיונות שימוש ניתנות להעברה וכי לספק יהיו בכל עת רישיונות שימוש במוצרי תוכנה רישיונית כאמור לביצוע מטלותיו על פי חוזה זה.

15.3. אם תוגש נגד מי מהצדדים תביעה, על הפרת פטנט או זכות יוצרים שהם בני תוקף ואכיפים, ינהל הצד אשר לגבי החומרה או התוכנה שהוא העניק בה זכות שימוש נטענת ההפרה את ההגנה מפני תביעה כאמור על חשבונו ועל אחריותו.

15.4. במקרה שיינתן צו מניעה זמני או קבוע שיאסור שימוש בחומרה או בתוכנה כאמור או רישיונות כלשהם מחמת שאותה חומרה מפרה פטנט או תוכנה מפרה זכות יוצרים או שיוצרה תוך הפרת זכויות כאמור, או אם לדעת הצד שכנגדו נטענת טענה כאמור יש חשש שיינתן צו כאמור, יהיה על הצד אשר לגביו נטענת ההפרה להשיג על חשבונו, רשות להמשיך בשימוש במוצר המפר או להחליף או לשנות את המוצר המפר במוצר שווה ערך בביצועיו באופן שההפרה הנטענת תסולק ובאופן שרציפות מתן השירותים על ידי הספק ועבודתו הרציפה של המזמין לא יפגעו.

15.5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 15 זה, ישפה הצד אשר הצהרתו תתברר כבלתי נכונה את הצד האחר על כל נזק שיגרם לו עקב הפרה של פטנט או זכות יוצרים כתוצאה משימוש בחומרה או בתוכנות לצורך ביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה.

16. התמורה

16.1. בכפוף למילוי כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה או על פי הדין, כמפורט בחוזה זה ובמסמכי המכרז, במלואן ובמועדן, ולעמידת הספק ברמת השירות הנדרשת, ישלם המזמין לספק את התמורה כמפורט במענה לפרק 5 למסמכי המכרז, בתוספת מע"מ, בכפוף לסעיף זה ולהוראות פרק 5 למסמכי המכרז.

16.2. התמורה כוללת מספר רכיבים והספק יהיה זכאי לתשלום של כל אחד מרכיבי התמורה במועדים כדלקמן בכפוף לסעיף 16.13 להלן:

- 16.2.1. תשלום החד פעמי בגין מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במהלך תקופת חפיפה אשר יבוצע לאחר קבלת אישור המזמין על סיום תקופת החפיפה לשביעות רצונו.
- התשלום החד-פעמי בגין מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במהלך תקופת חפיפה יופחת באופן יחסי לתקופת החפיפה בפועל.
- 16.2.2. תשלום חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין אשר יבוצע בגין החודש הקודם.
- 16.2.3. תשלום בגין הקמה של אתר ה-DR אשר יבוצע לאחר אישור המזמין על כך שאתר ה-DR הוקם ו הוא פועל כהלכה ולשביעות רצונו. התשלום עבור הקמת אתר ה-DR יתבצע לפי אבני דרך הבאות:
- לאחר הצבה, חיבור, קינפוג וטסטים של כל הציוד - 50%,
 - לאחר ביצוע מוצלח של תרגיל מעבר לעבודה מאתר ה-DR - 30%,
 - בתום 3 חודשי האחריות - 20% הנותרים.
- 16.2.4. תשלום חודשי בגין מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר ה-DR אשר יבוצע החל מהחודש הרביעי לאחר אישור המזמין על כך שאתר ה-DR הוקם בהתאם לדרישות המזמין וכי הוא פועל כהלכה ולשביעות רצונו.
- 16.3. סכום התמורה (לרבות, כל אחד מהרכיבים החד פעמיים והרכיבים החודשיים בפני עצמו וסכום התמורה הכולל) הוא סופי, מרבי וכולל את כל העלויות הכרוכות בהתחייבויות הספק על פי חוזה זה ו/או הנובעות הימנו, לרבות עלויות שאינן ידועות לספק במועד חתימת החוזה, כל משימה שביצועה יידרש בהתאם להוראות מסמכי המכרז, וכן, השקעות שיבצע הספק בקשר עם אספקת השירותים, הוצאות בגין העסקת צוות הספק, הוצאות בגין פתרונות שיידרשו, תשלומי חובה ו/או מיסים ו/או היטלים מכל סוג שהוא, וכל הוצאה, אך למעט עלות הציוד שהמזמין החליט על רכישתו. על אף האמור, התמורה החודשית שתשולם לספק עשויה לגדול או לקטון בהתאם להוראות בפרק 5 למסמכי המכרז וסעיף 17.8 להלן.
- 16.4. בכוונת המזמין לערוך פעילות רווחה אחת לשנה שמשכה 4-8 שעות עבודה, עבור כל צוותי המחשוב, כולל נותני השירות החיצוניים. יובהר כי הספק יישא ב-50% מעלות פעילות רווחה שנתית לכלל נותני השירות מטעמו שיוזמנו ע"י המזמין (כולל קבלני משנה) וכי המזמין לא ישלם לספק על שעות הפעילות, גם במידה ותמשך יום שלם. לספק לא תהיה הזכות להניא את עובדיו ו/או קבלניו מהשתתפות בפעילות בשל עלות המימון החלה עליו.
- 16.5. הספק מתחייב כי צוות הספק יהיה מעודכן טכנולוגית. מבלי לגרוע מהאמור, היה והמזמין יקיים הדרכה מוסדית מאורגנת או יחליט על הדרכה אישית, יממן המזמין את עלות ההדרכה והספק יממן את עלות ימי העבודה.
- 16.6. הטלת קנסות בגין הפרת רמת השירות או אי עמידה במשימות תקופת החפיפה
- 16.6.1. לא עמד הספק ברמת השירות הנדרשת כאמור בסעיף 4.5 להסכם רמת שירות במסמכי המכרז, או לא עמד במשימות תקופת החפיפה יוטל עליו קנס בשיעורים הקבועים בסעיף 5.7, והם יוטלו על הספק בשל עצם אי עמידתו ברמת השירות הנדרשת או אי עמידתו במשימות תקופת החפיפה. לא יהיה על המזמין להוכיח כי נגרם לו נזק כתנאי לכך שיוטל הקנס.

16.6.2. המזמין יהא רשאי לחייב את הספק בקנס כאמור בגין כל אי עמידה ברמת השירות או אי עמידה במשימות תקופת החפיפה בנפרד, וכן במצטבר. המזמין יודיע לספק בכתב, בכל עת שבו נודע למזמין על אי עמידת הספק ברמת השירות או אי עמידה במשימות תקופת החפיפה או פעם בתקופה, לפי שיקול דעתו המלא, על פרטי אי העמידה ועל סכום הקנס שבגינו יחויב הספק.

16.6.3. בחתימת הספק על חוזה זה, הספק מאשר כי הוא מסכים לגובה הקנסות. הקנסות ינוכו מהתמורה החודשית לה זכאי הספק או מכל סכום אחר, לו זכאי הספק בהתאם להוראות החוזה, ואם לא קוזז מתשלומים המגיעים לספק כאמור, ישולם למזמין על ידי הספק בתוך 30 יום ממתן הודעה ע"י המזמין לספק.

16.6.4. בנוסף לקנס כאמור, יהא המזמין רשאי לחייב את הספק בגין נזקים שייגרמו למזמין בפועל כתוצאה מהפרת מחויבויות הספק ולעשות שימוש בכל סעד אחר הנתון לו על פי הדין והחוזה.

16.6.5. הפר הספק את מחויבויותיו כך שלא עמד ברמת השירות הנדרשת וביצע את השירותים ברמה נמוכה מרמת השירות כהגדרתה בהסכם רמת השירות, או בהתקיים אחד האירועים המוגדרים כהפרת הסכם רמת השירות כאמור במסמכי המכרז יופעל המנגנון לאכיפת הסכם רמת השירות כהגדרתו במסמכי המכרז.

16.7. תגמול נוסף (בנוסף):

הספק יהיה זכאי לתגמול נוסף, ככל שקיים את השירותים ברמת השירות המקנה תגמול נוסף כקבוע בהסכם רמת השירות בסעיף 4.5, וסעיף 5.7.7 לפרק 5 למסמכי המכרז לפי שיקול דעתו של המזמין ובהתחשב במכלול השיקולים הנוגעים להתנהגותו של הספק בתקופת המדידה, הכל בסכום ובכפוף לתנאים האמורים בסעיף 5.7.7 למסמכי המכרז.

16.8. מנגנון גידול / קיטון:

- 16.8.1. בתום כל שנת התקשרות, יבצע המזמין הערכה מחודשת של היקף ההתקשרות, בהתאם למנגנון הוספה/גרועה המפורט בסעיף 5.4 לפרק 5, ויגיש אותה לספק. התברר, כי חלה עליית מדרגה בכמויות/בקטגוריות הרלוונטיות, תגדל התמורה החודשית אך ורק בגין רכיב ניהול, הפעלה ותחזוקה של מערכות התקשוב של המזמין החל מתחילת השנה העוקבת. התברר, כי חלה ירידת מדרגה בכמויות/בקטגוריות הרלוונטיות, תקטן התמורה החודשית החל מתחילת השנה העוקבת (להלן: "התמורה החודשית המעודכנת"), והכל בכפוף לתנאים ועל פי המנגנון המפורט בסעיף 5.4 לפרק 5 למסמכי המכרז.
- 16.8.2. אושר שינוי בתמורה החודשית, תבוא התמורה החודשית המעודכנת במקום התמורה החודשית הקודמת, לכל דבר ועניין, החל ממועד האישור ובנוסף, יזוכה הספק בגין ההפרש או יקוזז ההפרש, לפי העניין, שבין התמורה החודשית הקודמת לבין התמורה החודשית המעודכנת, החל מתחילת השנה העוקבת ועד למועד האישור.
- 16.8.3. במקרה של חוסר הסכמה בין הצדדים לגבי ההערכה המחודשת והשלכות שיש לה על התמורה החודשית, יהיו רשאים הצדדים לפנות לפוסק מקצועי שיהיה מוסכם על שני הצדדים. למען הסר ספק מובהר, כי כל עוד לא הוכרעה המחלוקת, יגיש הספק את חשבון למזמין בהתאם לתמורה החודשית הקודמת או בהתאם לתמורה החודשית שאין לגביה חילוקי דעות, לפי העניין. כמו כן מובהר, כי חילוקי דעות כאמור לא יגרמו לעיכוב בביצוע השירותים על ידי הספק והספק ימשיך לבצעם בהתאם לכל הוראות החוזה.
- 16.8.4. מובהר, כי גידול בעומס השירותים הנדרשים, בהיקפם או באופן תפעולם, שנגרם כתוצאה מביצוע השו"שים, אם וככל שנגרם, לא ייחשב שינוי ולא יזכה את הספק בתוספת תמורה כלשהי, אלא בכפוף למנגנון גידול/קיטון שבהתאם למסמכי המכרז.
- 16.9. התמורה בגין שירותי ייעוץ מיוחדים:
- 16.9.1. הספק לא יהיה זכאי לתשלום עבור השירותים לפי שעות עבודה, למעט לגבי שירותי הייעוץ המיוחדים בהתאם לסעיף 4.5 שלעיל.
- 16.9.2. התשלום בגין שירותי הייעוץ המיוחדים, אם וככל שיוזמנו מהספק ע"י המזמין ובכפוף לאישורו כאמור בסעיף 4.5 לעיל. התשלום עבור שעות עבודה של מומחה לא יעלה על הסכום המקסימלי עבור שעות מומחה המפורט בסעיף 4.5 שלעיל.
- 16.10. הצמדה: סכום התמורה החודשית ותעריפי שעות עבודה בגין שירותי הייעוץ המיוחדים למומחה ישראלי יעודכנו מעת לעת באופן המפורט להלן:

- 16.10.1. במהלך 18 (שמונה עשר) חודשי ההתקשרות הראשוניים לא יעודכנו המחירים הנקובים לעיל, למעט במקרים המפורטים להלן בס"ק 16.10.3.
- 16.10.2. לאחר תום 18 (שמונה עשר) חודשי התקשרות, תוצמד התמורה למדד המחירים לצרכן המתפרסם על ידי הלשכה המשפטית לסטטיסטיקה (להלן "המדד"). מדד הבסיס להצמדת התמורה יהיה המדד הידוע בתום 18 חודשי ההתקשרות. ההצמדה תיעשה על בסיס השוואה בין מדד הבסיס לבין המדד האחרון הידוע במועד הגשת החשבונית.
- 16.10.3. למרות האמור בסעיף 16.10.1 לעיל, אם במהלך 18 חודשי ההתקשרות הראשוניים יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז, מדד הבסיס יהיה המדד שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את ה-4% (להלן: "מדד הבסיס החדש") ותיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד הבסיס החדש לבין המדד האחרון הידוע במועד הגשת החשבונית.
- 16.11. סופיות התמורה: הספק לא יהיה זכאי לתשלום תמורה וכספים נוספים כלשהם, למעט בהתאם למנגנון גידול/קיטון או תשלומי בונוס בכפוף לתנאיהם או אם יוסכם על כך מפורשות בין הצדדים ובכתב.
- 16.12. הסמכות לשנות את היקף התמורה: חיוב המזמין בעניינים הנוגעים לתמורה ו/או להיקף ההתקשרות יהיה אך ורק מראש ובמסמך בכתב חתום על ידי מורשי החתימה של המזמין. ידוע לספק והוא מסכים שכל הוראה שיש בה כדי להשפיע על התמורה ו/או על היקף ההתקשרות אשר לא ניתנה במסמך כאמור לא תחייב את המזמין והספק לא יהא רשאי לפעול לפיה ואם פעל לפיה לא יהא זכאי לכל תמורה שהיא בקשר לכך.
- 16.13. הגשת דרישת תשלום, בדיקתה ואישורה: התשלום החודשי וכל תמורה אחרת על פי החוזה תשולם לספק בכפוף לתנאים שלהלן:

- 16.13.1. עד היום העשירי אחרי תום כל חודש קלנדרי, יגיש הספק למזמין דרישת תשלום לגבי התמורה החודשית בגין החודש שחלף, בה יפרט את העובדות המבססות את זכותו לתשלום, בצרוף חשבון מפורט המסביר את אופן חישובה של אותה דרישת תשלום, דיווח מלא על פעילותו החודשית ועל עמידתו בהסכם רמת השירות (SLA) וחשבונית ערוכה כדין (להלן: "דרישת תשלום").
- 16.13.2. בנוסף, דרישת התשלום תכלול בנפרד את התמורה עבור אספקת שירותי ייעוץ מיוחדים בגין החודש שחלף, בה יפרט את שעות המומחה והתעריף לשעה למומחה אשר בוצעו בפועל.
- 16.13.3. דרישת התשלום תוגש לבדיקה ואישור של המזמין, והגשתה על כל צרופותיה היא תנאי מוקדם לביצוע תשלום התמורה על פי חוזה זה. כל עוד לא תוגש דרישת תשלום, על כל צרופותיה, לא תתגבש זכותו של הספק לתשלום על פי חוזה זה.
- 16.13.4. אישר המזמין את דרישת התשלום בחלקה, בין היתר, בגין יישום מנגנוני הקנס, יגיש הספק, לאחר שיקבל הודעה מהמזמין על כך, דרישת תשלום מתוקנת, בצרוף חשבונית ערוכה כדין כשהיא מתייחסת לסכום שאושר לתשלום בלבד (להלן: "דרישת תשלום מתוקנת"), והתשלום יבוצע על פי דרישת תשלום מתוקנת זו. אין בהגשת דרישת תשלום מתוקנת כאמור, כדי לשלול מן הספק את הזכות לחלוק על החלטת המזמין לאשר רק חלק מדרישת התשלום המקורית, אולם במקרה של חילוקי דעות כאמור לא יפסיק הספק את מתן שירותיו על פי חוזה זה, ולא יעכבם או ישעה כל התחייבות אחרת שלו על פי חוזה זה. כל עוד לא הגיש הספק דרישת תשלום מתוקנת כאמור, לא יהיה זכאי לכל תשלום נוסף.
- 16.13.5. מכל סכום שישלם המזמין לספק ינוכו סכומי המס במקור כדין ותשלומים אחרים המתחייבים על פי הדין, אלא אם כן יומצא על ידי הספק אישור בדבר פטור מניכוי במקור כאמור. למען הסר ספק מוצהר, כי האמור מתייחס לניכויים המתחייבים מתשלומים לקבלן עצמאי בלבד.
- 16.14. תנאי תשלום: אושרה זכאותו של הספק לתשלום על פי דרישת תשלום או על פי דרישת התשלום המתוקנת (לפי העניין), שהוגשה על ידו, ישלם המזמין את התשלום המגיע לספק בתוך 60 יום מתום החודש בו הוגשה דרישת התשלום או דרישת התשלום המתוקנת (לפי העניין), בצרוף כל המסמכים הנדרשים כאמור (תנאי שוטף + 60). התשלום יבוצע ישירות לחשבון בנק עליו יודיע הספק למזמין בכתב.
- 16.15. אין באישור התשלום ובתשלום בפועל כדי למנוע מהמזמין לתבוע מהספק או לקזז כל סכום שתשלמו בוצע או שולם בפועל, אם הוברר למזמין, כי אותו סכום לא היה מגיע לספק על פי הוראות כל דין ו/או על פי חוזה זה.

17. ביטול ההתקשרות; צמצום היקף החוזה

- 17.1. המזמין יהיה רשאי לבטל ו/או להביא לידי סיום חוזה זה או חלקו, על פי שיקול דעתו הבלעדי, בכל עת, על ידי מתן הודעה מוקדמת לספק של 90 יום מראש, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או תביעה כנגד המזמין בכל הקשור ו/או הכרוך בביטולו ו/או הבאתו של חוזה זה לידי סיום, בכפוף לאמור בסעיף זה להלן.
- 17.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המזמין יהא זכאי להפסיק כל עבודה או שינוי תשתית תקשוב שביצועם הוטל על הספק, בכל עת, והכל בתנאי שתיתן לספק הודעה מוקדמת סבירה על כך.
- 17.3. הספק יבטיח כי בכל הסכמיו עם ספקי משנה, ייכלל סעיף המאפשר ביטול החוזה בהודעה של עד 90 יום מראש, גם מבלי שהספק יבצע הפרה כלשהי. בכל מקרה, המזמין לא יישא בכל תשלום שהספק יצטרך לשאת בו בגין סיום החוזה עם ספקי המשנה.

- 17.4 מבלי לגרוע מהוראות חוזה זה ובנוסף להן, מסכימים הצדדים כי בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן רשאי המזמין להודיע לספק לאלתר ובכתב על ביטול החוזה:
- 17.4.1 אם תוגש כנגד הספק בקשה למינוי כונס נכסים לכל או לרוב נכסיו או מפרק זמני, והבקשה לא הוסרה תוך 90 יום.
- 17.4.2 אם יוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים לכל או לרוב נכסיו או ימונה לו מפרק זמני והצו או המנוי כאמור לא יבוטלו תוך 90 יום.
- 17.4.3 אם יוטל עיקול על כלל נכסי הספק, או רובם, והעיקול לא הוסר תוך 90 יום.
- 17.4.4 אם ימצא כי הספק העביר מידע סודי מהותי השייך למזמין לגורם שלישי (שלא לצורך ביצוע החוזה) מבלי שקיבל מראש ובכתב את אישור המזמין. במקרה זה יחשב הספק למי שהפר הפרה יסודית את החוזה על כל המשתמע מכך. יובהר כי הקביעה לעניין "מידע סודי מהותי" בסעיף זה, תיעשה בהתאם להחלטתו הבלעדית של המזמין.
- 17.4.5 אם הספק הפר הפרה יסודית של החוזה.
- 17.5 "הפרה יסודית" של החוזה משמעה:
- 17.5.1 הפרה של אחד הסעיפים הבאים תיחשב להפרה יסודית: 4,6,7,8,10,11, 13,14,17.10,19,20,22,26,
- 17.5.2 הפרה כלשהי אשר לא תוקנה תוך פרק זמן של 30 יום ממועד קבלת הודעה בכתב על כך אצל הספק;
- 17.5.3 הפרה חוזרת ונשנית של יותר משלוש פעמים חרף התראות המזמין של כל הפרה תיחשב כהפרה יסודית;
- 17.5.4 כל נסיבה שנאמר לגביה בסעיף 4.5 למסמכי המכרז כי הינה מהווה הפרה יסודית של הסכם רמת השירות.
- 17.6 הפר הספק התחייבות מהתחייבויותיו על פי חוזה זה או הסכם רמת השרות, בין במעשה ובין במחדל, יודיע המזמין בכתב לספק על ההפרה, בסמוך לאחר שנודע לה עליה, וידרוש את תיקונה. הספק יתקן את ההפרה בהקדם האפשרי וינקוט בכל האמצעים כדי לצמצם את הנזק או ההפרעה ברציפות השימוש במערכות.
- 17.7 בוטל החוזה מחמת אחת הסיבות הנקובות בסעיף 17.4 לעיל, יעמדו לזכות המזמין כל הסעדים הקבועים בחוק החוזים (תרופות בשל הפרה חוזה), התשל"א-1970 ו/או בכל דין, וכן חילוט ערבות הביצוע. בוטל החוזה מחמת הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי, מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, גם לפיצויים מוסכמים כאמור בסעיף 17.8 להלן.
- 17.8 מבלי לגרוע מכל זכות המוקנית למזמין על פי כל דין ועל פי הוראות החוזה, מוסכם בין הצדדים כי אם הספק יפר את החוזה בהפרה יסודית, ישלם הספק למזמין פיצויים קבועים ומוערכים מראש ללא שתוטל על המזמין החובה להוכיח את נזקו, בסך של **15%** מגובה התמורה השנתית (צמוד למדד המחירים לצרכן) בגין הפרה יסודית במהלך שנה קלנדרית. סכום הפיצויים המוסכמים הנ"ל נקבע לאחר שיקול דעת ובדיקה ובשים לב לכך שסכום הפיצוי הנ"ל משקף את הנזק המינימאלי הצפוי למזמין במקרה של הפרה יסודית.

17.9. בנוסף, למזמין שמורה הזכות לצמצם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, את היקף השירותים הניתנים על ידי הספק בכל עת ומכל סיבה שהיא, ובלבד שלגבי צמצום מהותי, ייתן המזמין הודעה מוקדמת של 90 ימים בכתב לספק ויחולו הוראות פרק 5 למסמכי המכרז.

17.10. מוסכם בזה כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא, ידאג הספק להעמיד לרשות המזמין בצורה מסודרת ועניינית את כל הציוד, החומרה, התוכנות (לרבות תוכנות הספק) והמידע והנתונים שבידו בקשר עם מתן השירותים באופן ובדרך שיאפשרו למזמין להמשיך את מתן השירותים בעצמו או באמצעות צד שלישי ללא עיכוב בהתאם לאמור בהוראות חוזה זה, מסמכי המכרז והוראות הסכם הפרדות שבנספח 4.9 במסמכי המכרז ("הסכם ההיפרדות").

17.11. במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מתחייב הספק לפעול הן ביחס להיקף השירותים והן ביחס לרמת השירות בהתאם למפורט בהסכם ההיפרדות.

התמורה עבור השירותים לאחר הפסקת ההתקשרות תהיה בהתאם למפורט בהסכם ההיפרדות.

17.12. כמו כן מתחייב הספק כי היה ותופסק ההתקשרות בין הצדדים מכל סיבה שהיא לבצע העברה מסודרת של נוהלי ושיטות עבודה שהיו נהוגים בתקופת ההתקשרות עם המזמין.

18. סיום חוזה קיים

18.1. היה ובין המזמין לספק קיים כבר חוזה לאספקת השירותים (להלן: "החוזה הקיים"), כלומר הספק הינו ספק קיים של המזמין ביחס לשירותים (כולם או חלק כלשהו מהם), יסתיים החוזה הקיים עם כניסתו לתוקף של חוזה זה.

18.2. אין בסיום החוזה הקיים משום ביטול הוראות הכלולות בו אשר לפי טבען, מהותן או הסכמת הצדדים (כגון, בדבר יישוב מחלוקות, סודיות והתיישנות), מוסיפות הן לעמוד בתוקפן גם לאחר מכן.

19. סודיות וביטחון

19.1. מסירת מידע סודי ו/או נתונים ע"י הספק לצד שלישי כלשהו תעשה אך ורק בהסכמה, מראש ובכתב, של המזמין, אלא אם כן מסירת מידע ונתונים כאמור נעשה לצורך ביצוע החוזה.

19.2. הספק מתחייב לשמור ולגרום לעובדיו לשמור, על נוהלי אבטחת מידע, הנהוגים במזמין ואלו שיתעדכנו או יוספו בעתיד, הכל בהתאם להנחיות המזמין, ולעשות כל הנדרש ממנו לצורך אבטחת תשתיות המחשוב והמידע כאמור.

19.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לבצע את כל דרישות ו/או הנחיות ממונה אבטחת המידע של המזמין, לרבות באשר לדרכי העבודה ולרבות כל בדיקה שתידרש ע"י ממונה אבטחת המידע של המזמין ביחס לספק, לעובדי הספק, לקבלני המשנה ולכל אדם מטעמו.

19.4. הספק מצהיר כי הוא מודע להוראות סעיפים 118-119 לחוק העונשין התשל"ז-1977, בדבר שמירת סוד בידי בעל חוזה ובדבר גילוי מסמכים רשמיים והוא מתחייב לפעול בהתאם.

19.5. הספק מתחייב בזאת לחתום על התחייבות לשמירת סודיות וכן להחתים את צוות הספק וכן כל קבלן משנה מטעמו ועובדיו, על התחייבות לשמירת סודיות **בנוסף המצורף בנספח 19.5 לחוזה זה**, והמחייב לשמור על סודיות בין במשך תקופת ההתקשרות ובין לאחר מכן, ולנקוט בכל הצעדים הדרושים על מנת לאכוף את קיום ההתחייבות האמורה.

הצהרות הסודיות תועברנה כשהן חתומות לממונה על אבטחת המידע במזמין ויהיו תנאי להעסקת מי מצוות הספק.

19.6. הספק מתחייב ליידע את צוות הספק וכן כל קבלן משנה מטעמו ועובדיו, באשר לתוכנם של נוהלי אבטחת המידע ושמירת הסודיות הקיימים במזמין כפי שיעודכנו מעת לעת, ואלו יהיו מחויבים לפעול על פיהם. כמו כן מתחייב הספק לוודא ריענון ושינון כללים אלה.

19.7. הספק מצהיר ומתחייב כי ידוע לו, שעל פי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין, יחויב כל צוות הספק, לעבור ולעמוד בבדיקה ביטחונית בהתאם להנחיות הביטחון של המזמין, כפי שיקבעו מעת לעת. מועמד מטעם הספק אשר לא יעמוד בבדיקה הביטחונית, לא יעניק שירותים למזמין והספק יציע מועמד חליף מטעמו.

20. איסור ניגוד אינטרסים

20.1. הספק מצהיר כי אין בביצוע חוזה זה על ידו כדי ליצור ניגוד אינטרסים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בין מקצועי ובין עסקי, בינו ובין המזמין וכי בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד אינטרסים כזה יודיע על כך הספק למזמין בכתב ללא כל שיהוי וידאג מיידית להסרת ניגוד האינטרסים האמור.

20.2. הספק מצהיר ומאשר כי התקשרותו בחוזה זה וביצועו על פי תנאיו אינה מעמידה ולא תעמיד את הספק או מי מטעמו במצב בו קיים חשש לניגוד עניינים בין התחייבויותיו על פי חוזה זה וביצוען לבין כל עניין אחר של הספק, במישרין או בעקיפין, לרבות כל דבר הנובע ממצבו של הספק, מעמדו, עיסוקיו, לקוחותיו, וכל כיוצא באלה; וכי אם קיים חשש כאמור, הצהיר עליו במפורש ובאורח בולט במסגרת ההצעה. הצהיר הספק על קיום חשש לניגוד עניינים כאמור, יהא המזמין רשאי, אם לדעתו אין מניעה בשל חשש כאמור, להתקשר עם הספק, להטיל על הספק מגבלות נוספות על אלה הקבועות בחוזה זה, אשר יפורטו בנספח אשר יצורף לחוזה במועד חתימתו.

20.3. הספק מתחייב בזה לחתום על התחייבות להיעדר ניגוד עניינים, וכן להחתים את צוות הספק וכן כל קבלן משנה מטעמו ועובדיו, בנוסף המצורף **בנספח 20.3 לחוזה זה**.

20.4. מבלי לגרוע מהתחייבויותיו האחרות של הספק על פי הסכם זה, הספק מתחייב בזה לא להגיש לכל צד שלישי, לרבות לספקים אחרים של המזמינה או למי מטעמם, כל שירות או מידע ו/או כל שירות אחר בקשר לכל פעולה אחרת הנוגעת במישרין או בעקיפין לשירותיו על פי הסכם זה, בין שהשירות או המידע כאמור מוגש בתמורה ובין שלא בתמורה פרט לשירותים מטעם המזמינה החלים עליו במפורש מתוקף התקשרות זו, ועל פי חוזה זה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתה של המזמינה מראש ובכתב.

20.5. מבלי לגרוע מכל אפשרות אחרת של המזמין להביא חוזה זה לידי סיום, בכל מקרה שבו יודע למזמין בין באמצעות הספק ובין בכל דרך אחרת, עובדות אשר לפי שיקול דעתו של המזמין הספק מצוי או עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים בהקשר למתן שירותיו על פי חוזה זה, יהא המזמין רשאי להביא חוזה זה לידי סיום לאלתר ובמקרה זה לא תהא לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי המזמין בקשר לכך. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו יתעורר חשש לניגוד עניינים כאמור, יודיע על כך הספק מיד למזמין בכתב, והמזמין יהא רשאי לנקוט כל צעד שתמצא לנכון בעקבות הודעה כאמור, לרבות הבאת החוזה לידי סיום, או הטלת מגבלות על פעולת הספק במזמין וזאת אם או כל עוד לא יוסר החשש האמור על ידי הספק.

21. אחריות ונזיקין

- 21.1. הספק מקבל על עצמו כלפי המזמין את האחריות הבלעדית על כל אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש, שיגרמו למזמין, לעובדי המזמין ולכל הפועל בשמו ו/או מטעמו של המזמין כתוצאה ממעשה ו/או מחדל, רשלניים ו/או בזדון, של הספק, עובדיו, קבלני משנה של הספק וכל אדם או גוף הפועל בשמו ו/או מטעמו של הספק, במהלך ו/או בקשר עם ביצועו של חוזה זה.
- 21.2. הספק מקבל על עצמו כלפי המזמין את האחריות הבלעדית על כל אבדן ו/או נזק לגוף ו/או לרכוש שיגרמו לעובדיו, קבלני משנה שלו, עובדי קבלני משנה וכל אדם או גוף הפועל בשמו ו/או מטעמו של הספק, במהלך ו/או בקשר עם ביצועו של חוזה זה ואשר אינם נובעים ממעשה או מחדל רשלניים ו/או בזדון של המזמין ו/או מי מעובדיו ו/או קבלני משנה שלו ו/או כל אדם או גוף הפועל בשמו או מטעמו של המזמין.
- 21.3. הספק פוטר את המזמין ואת עובדיו וכל הפועל בשמו ומטעמו של המזמין מכל אחריות לאבדן ו/או נזק כאמור בסעיפים 21.1 ו- 21.2 לעיל (אלא אם כן יגרמו על ידי מעשה ו/או מחדל רשלניים ו/או בזדון של המזמין או מי מעובדיו), והוא מתחייב לפצות ולשפות את המזמין ועובדיו והפועלים בשמו ו/או מטעמו על תביעה שתוגש נגד כל אחד מהם ו/או כל סכום שיחויבו לשלם בקשר עם מעשה ו/או מחדל כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ואחרות שנגרמו להם בקשר לתביעות כאמור על פי דרישה ראשונה בכתב, אם יתברר כי התביעה נובעת ממעשה ו/או מחדל רשלניים ו/או בזדון של הספק ו/או עובדיו ו/או קבלני משנה שלו ו/או כל אדם או גוף הפועל בשמו ו/או מטעמו.
- 21.4. הספק יהיה אחראי בלעדית לרכוש, ציוד, חומרה, תוכנות המשמש אותו ואת צוות הספק ו/או הפועלים מטעמו לצורך ביצוע חוזה זה והוא פוטר את המזמין, עובדיו והפועלים מטעמו מכל אחריות לאבדן ו/או נזק ו/או קלקול לרכוש, ציוד, חומרה, תוכנות כאמור לעיל. הפטור מאחריות לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

22. בטחונות

- 22.1. כתנאי לכניסת החוזה לתוקף, יפקיד הספק בידי המזמין ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המזמין בסך של 500,000 (במילים: חמש מאות אלף) ש"ח (להלן: "ערבות הביצוע").
- 22.2. אי המצאת ערבות הביצוע כנדרש ובמועד הנדרש, תהווה הפרה יסודית של חוזה זה, וזאת באופן מיידי, ואף ללא התראה מצד המזמין, ומבלי שהמזמין יידרש ליתן לספק ארכה לתיקון ההפרה.
- 22.3. נוסח ערבות הביצוע יהיה בהתאם [לנוסח המצורף כנספח 22.3 לחוזה](#).
- 22.4. ערבות הביצוע תהא צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 22.5. ערבות הביצוע תוצא על ידי בנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי [חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים \(ביטוח\)](#). תשמ"א-1981, ובלבד שבמקרה כזה תהיה ערבות הביצוע חתומה על ידי החברה עצמה ולא על ידי סוכן הביטוח שלה.
- 22.6. המזמין יהא רשאי להגיש את ערבות הביצוע לפירעון בכל מקרה שבו הפר הספק את הוראות חוזה זה הפרה יסודית, ו/או לשם כיסוי כל הוצאה שהוציא המזמין לשם מילוי חובותיו של הספק או לשם תיקון נזקיה או כקיזוז בגין אי מילוי חובותיו של הספק למזמין ו/או במקרה שבו נדרשת הארכת תקופת ערבות הביצוע וזו לא הוארכה. המזמין יהיה רשאי, בכפוף למתן הודעה בכתב לפחות 10 יום מראש, לגבות את הסכומים המגיעים לו בדרך של מימוש ערבות הביצוע, לפי שיקול דעת המזמין, ובלבד שהסכומים שיחלט המזמין מתוך כספי ערבות הביצוע לא יהיו גבוהים מהסכומים להם הוא זכאי.

- 22.7. מקום בו עשה המזמין שימוש בזכותו לחילוט הערבות, כולה או מקצתה, יהיה חייב הספק להמציא, באופן מיידי, ערבות חליפית על מלוא סכום הערבות המקורי. לא עשה כן הספק בתוך 7 ימים, יהא רשאי המזמין לחלט גם את שאר הערבות וכן להודיע על הפרה יסודית של החוזה ולהביא חוזה זה לסימומו המידי.
- 22.8. מוסכם בין הצדדים, כי הפרת התחייבויותיו היסודיות של הספק לפי חוזה זה תגרום למזמין נזק כבד, ולפיכך מסכימים הצדדים, לאחר שהעריכו את היקף הנזק העלול להיגרם למזמין, כי סכום ערבות הביצוע יהיה פיצוי מוסכם ראשוני בגין כל הפרה של התחייבות יסודית מהתחייבויות הספק לפי חוזה זה. למרות האמור, מוסכם בין הצדדים, כי הספק יישא בכל נזק שייגרם, כתוצאה מהפרת התחייבות מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, אף מעבר לסכום הפיצוי המוסכם האמור.
- 22.9. מימוש הערבות על ידי המזמין אין בו כדי לגרוע מכל תרופה ו/או זכות אחרת העומדת למזמין על פי החוזה ו/או על פי כל דין.
- 22.10. 3 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות, ישיב המזמין את הערבות לידי הספק, ובלבד שהספק קיים את כל התחייבויותיו על פי חוזה זה, לרבות ההתחייבויות בנוגע לתקופת ההפרדות, לשביעות רצונו של המזמין.

23. הפוסק המקצועי

- 23.1. במקרה של חילוקי דעות מקצועיים בין הצדדים אשר לא יושבו כאמור בסעיף 25 לחוזה, רשאים הצדדים להפנות את הנושא לפסיקתו של פוסק מקצועי אשר ימונה על-ידי יו"ר איל"א.
- 23.2. הפוסק המקצועי יתבקש ליתן הכרעתו בקשר לנושאים המקצועיים, לאחר שמיעת טענות הצדדים, בתוך 14 ימים ממועד הפניה אליו, אך החלטתו תחייב את הצדדים גם אם תינתן לאחר חלוף המועד הנ"ל.
- 23.3. הפוסק המקצועי ינמק את החלטתו תוך הסתמכות על הוראות החוזה, נספחיו וטיעוני הצדדים, יהיה פטור מהוראות כל דין או פרוצדורה. כמו כן יהיה רשאי לשוחח עם הצדדים ביחידות ו/או יחדיו וכן להתייעץ עם כל מי שימצא לנכון, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 23.4. הפוסק המקצועי יהיה מוסמך לפסוק אך ורק בנושאים מקצועיים, ולא יהיה רשאי לפסוק סעדים כלשהם ו/או לדון בהשלכות הכספיות של החלטתו ו/או בהשלכות על לוחות הזמנים.
- 23.5. החלטותיו של הפוסק המקצועי בנושאים מקצועיים יחייבו את הצדדים והספק יהיה מחויב לפעול על-פיהם, כאשר אם יתעוררו מחלוקות לגבי ההשלכות הכספיות ו/או ההשלכות על לוחות הזמנים, הצדדים יוכלו להפנות את המחלוקות האמורות בהתאם למנגנון ישוב המחלוקות על פי סעיף 25 לחוזה זה.
- 23.6. שכרו של הפוסק המקצועי ייקבע על פי תעריפי יועצים של החשב הכללי במשרד האוצר, לפי ניסיונו והשכלתו, וישולם על ידי הצדדים בחלקים שווים ביניהם.

24. הסבת זכויות וחובות

- 24.1. חוזה זה הינו אישי והספק לא יהיה רשאי להעביר ו/או להסב לאחרים את זכויותיו ו/או חיוביו שמכוח חוזה זה.
- 24.2. המזמין יהא רשאי להעביר ו/או להסב חוזה זה, כולו או מקצתו, ובמקרה כאמור יהיה הנעבר לבדו זכאי וחייב כלפי הספק.

24.3. הספק מתחייב כי לא יעביר ולא יקצה מניות בספק במשך תקופת ההתקשרות, באופן שיש בו, או עלול להיות בו בכדי להעביר את השליטה בספק מבעלי השליטה, כפי שהינם במועד חתימת חוזה זה (כהגדרת המונחים "שליטה" ו"בעלי שליטה" בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968), לבעלי מניות שמקום התאגדותם הינו מדינה שאינה מקיימת יחסים דיפלומטיים עם מדינת ישראל.

25. יישוב מחלוקות

25.1. כל מחלוקת הכרוכה בחוזה זה או הנובעת ממנו תובא תחילה לבירור, במגמה ליישבה באופן ידידותי, בפני המנמ"ר מטעם המזמין וסמנכ"ל הספק. לא יושבה המחלוקת כאמור, תובא המחלוקת הכרוכה בחוזה זה או הנובעת ממנו לבירור נוסף בפני סמנכ"ל רכש מטעם המזמין ומנכ"ל הספק.

25.2. נציגי המזמין והספק ידונו במחלוקת בתום לב ותוך מאמץ ליישבה בדרכי נועם מבלי להיזקק להליכים שיפוטיים או מעין-שיפוטיים.

25.3. כל עוד לא הגיעו הצדדים, או מי מהם, למסקנה כנה כי אין עוד סיכוי סביר ליישב המחלוקת בדרך של משא ומתן וביורר ידידותי, לא יפתחו המזמין או הספק בהליכים שיפוטיים או מעין-שיפוטיים עד להכרעה במחלוקת.

25.4. מחלוקת בין הצדדים אשר לא נפתרה בדרך הקבועה בסעיף 25.1 בתוך 30 ימים מהיום בו התגלעה המחלוקת:

25.4.1 בנושא מקצועי – רשאים הצדדים למנות פוסק מקצועי כדי שיפסוק במחלוקת הספציפית על פי הסמכויות המוקנות לו על פי חוזה זה.

25.4.2 בכל מקרה שלא מונה פוסק מקצועי ע"י הצדדים או שהמחלוקת לא הועברה לפוסק המקצועי שמונה או בכל מחלוקת כספית או אחרת מכוח חוזה זה, תועבר המחלוקת לבירור בבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב, ולהם בלבד, תהא סמכות שיפוט בלעדית בכל סכסוך בקשר לחוזה זה.

25.5. יודגש:

בכל מקרה של מחלוקת – בין כספית ובין אחרת – אם ביצע המזמין את מחויבויותיו, לא יהווה הדבר עילה להפסקת החוזה על ידי הספק ו/או לביטולו או לאי עמידה בהתחייבויותיו על פי החוזה.

בכפוף לאמור בפסקה דלעיל, הספק מתחייב כי גם אם יהיה סבור כי המזמין הפר את החוזה, הוא לא יבטל את החוזה ולא יפסיק מתן השירותים והנושא יבורר במידת הצורך על ידי הפוסק המקצועי על פי סמכויותיו בחוזה זה או בבית משפט, בהתאם לאמור לעיל, אך מתן השירותים על ידי הספק ימשך בכל תנאי.

26. ביטוח

מבלי לגרוע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, הוראות הביטוח אשר יחולו על הספק במהלך כל תקופת ההתקשרות הינן בהתאם להוראות נספח הביטוח **בנוסף המצורף בנספח 26 לחוזה זה**, ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.

27. קבלן עצמאי

27.1. מובהר בזאת כי הספק הינו קבלן עצמאי. בביצוע ומילוי התחייבויותיו כאמור בהסכם זה, יפעל הספק כקבלן עצמאי על כל הנובע ומשתמע מכך. הספק ו/או עובדי הספק ו/או בעלי מניותיו ו/או אחר כלשהו מטעמו לא ייחשבו בשום מקרה ובשום נסיבה כעובדים של המזמין ולא ישררו בין הצדדים ו/או מי מטעמם ולא יתקיימו ביניהם יחסי עובד-מעביד,

וכי אין בכל זכות של המזמין להורות, לפקח, להנחות, לבדוק או להדריך את הספק ו/או את עובדי הספק מטעמו ו/או בעלי מניותיו ו/או מי מטעמו בביצוע הסכם זה כדי ליצור יחסי עובד-מעביד.

27.2. מובהר בזאת ומוסכם כי הספק בלבד יהא אחראי לכל תשלום המגיע ממנו על פי כל דין לעובדיו ו/או לבעלי מניותיו ו/או לאחר כלשהו מטעמו ו/או לכל אדם המועסק על ידו בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה. המזמין לא יהא חייב בתשלום כלשהו למי מהאמורים לעיל בביצוע השירות, לרבות לא בתשלום שכר, דמי ביטוח לאומי ו/או כל תנאים סוציאליים או נלווים, או כל זכות אחרת המגיעה על פי כל דין. כל התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות בגין עובדי הספק חלים על הספק וישולמו על ידו בהתאם.

27.3. הספק מתחייב לשלם לעובדי הספק, הנשלחים על ידו לביצוע השירותים לפי הסכם זה, את כל הזכויות המגיעות להם על פי חוקי העבודה, וכפי שיהיו מעת לעת, לרבות לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987; חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א – 1951; חוק חופשה שנתית, התשי"א – 1951; חוק הגנת השכר, התשי"ח – 1958; צווי ההרחבה בעניין הפרשות לביטוח פנסיוני, תשלום דמי ההבראה והשתתפות המעביד בהוצאות נסיעה לעבודה וממנה וכיוב' חוקים/צווים/הסכמים מחייבים, וכפי שיעודכנו מעת לעת. הספק מתחייב להמציא למזמין אישורים תקופתיים בכתב, מעת לעת, לפי שיקול דעתו ולפי דרישת, על ביצוע האמור בסעיף זה.

27.4. הצדדים מצהירים בזאת כי אין לראות בכל זכות הניתנת עפ"י חוזה זה למזמין לפקח, להדריך או להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי להבטיח ביצוע הוראות חוזה זה במלואן ולא תהיה לספק טענה כי לא עמד בהתחייבויותיו כמפורט בחוזה זה עקב מעשה או מחדל במתן או אי מתן הוראה או הדרכה של המזמין.

27.5. בכפוף להוראות סעיף זה היה ותוגש תביעה כנגד המזמין שמקורה בטענה בדבר קיומם של יחסי עובד מעביד בין מי מעובדי הספק ו/או מבצעי השירות לבין המזמין, מתחייב הספק להתייצב בנעליו של המזמין, לקחת על עצמו את כל האחריות בגין התביעה לתוצאותיה השונות, לדווח למזמין על קיומה של התביעה, על ההליכים השונים הננקטים בה, ולהיועץ בה. כמו כן, מתחייב הספק לשלם כל סכום שיושג במסגרת תביעה כאמור, בין על ידי החלטה שיפוטית ובין בפשרה אשר תחתם על ידו, בין לתובע ישירות או בין למי מטעמו, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

27.6. היה ולמרות האמור לעיל, יושת על המזמין תשלום כלשהו שמקורו בתביעה כאמור, יהיה המזמין רשאי לקזז כל סכום שיחויב לשלמו מכל תמורה שתגיע לספק ממנו, וזאת בהתראה מראש בת 7 ימים.

27.7. מובהר בזאת ומוסכם כי התמורה המתוארת בסעיף 11 להלן גבוהה באופן מהותי משכר העבודה אשר היה משולם לספק ו/או לנותן שירותים ו/או לכל אחר מטעמו במקרה שבו היה מועסק במזמין כעובד שכיר, וכי התמורה הנ"ל חושבה בהנחה שהספק יוכל לממן מתוכה את כל הזכויות הסוציאליות והתשלומים הנלווים עבורו ו/או עבור עובדיו ו/או בעלי מניותיו ו/או אחר מטעמו בקשר עם מתן השירותים.

27.8. לפיכך, היה ויקבע למרות כוונת הצדדים המפורשת הנ"ל, על ידי גורם מוסמך כלשהו, כי התקיימו בין הספק ו/או עובדיו מטעמו ו/או בעלי מניותיו ו/או אחר מטעמו לבין המזמין יחסי עובד-מעביד, מסכימים הצדדים כי השכר הראוי אשר הגיע לספק ו/או למי מטעמו (כמפורט לעיל) בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה שווה בערכו ל- 65% (שישים וחמישה אחוזים) מהשכר אשר שולם לעובד (להלן: "השכר הראוי כעובד"), נותן השירות מתחייב להשיב לחברה לאלתר את התשלומים העודפים ששולמו לעובד מעבר לשכר הראוי כעובד, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כדין ממועד קבלת כל תשלום (להלן: "הסכום העודף").

27.9. כמו כן ומבלי לגרוע מכלליות האמור מתחייב בזאת הספק לשפות את המזמין בגין כל חבות אשר תיגרם לו במקרה שבו מי מטעם הספק יטען כי התקיימו יחסי עובד-מעביד בינו לבין המזמין בהתייחס לתקופת תוקפו של הסכם זה, לרבות בגין הוצאות משפטיות.

- 27.10. הספק מצהיר כי ידוע לו ומוסכם עליו כי האמור והמוצהר על ידו בפרק זה הינו תנאי יסודי ועיקרי, אשר המזמין מסתמך עליו ומסכים לאורו להתקשר בחוזה זה.
- 27.11. הספק מצהיר ומתחייב בזה לשאת בכל התשלומים החלים עליו, כגון: תשלומים למוסד לביטוח לאומי, מס ערך מוסף, מס הכנסה וכן מסים, אגרות ותשלומי חובה אחרים מכל סוג שהוא.
- 28. שונות**
- 28.1. שתיקה או הסכמה של אחד הצדדים לסטייה מהוראות החוזה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יהוו תקדים ולא ילמדו מהם גזירה שווה למקרה אחר.
- 28.2. לא השתמש צד בזכויות הנתונות לו על פי החוזה במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על אותן זכויות אלא אם נעשה הדבר במפורש בכתב.
- 28.3. המזמין יהיה רשאי לקזז את הסכומים המגיעים לו מהספק לפי חוזה זה, מכל סכום המגיע לספק מהמזמין לפי חוזה זה. צד החייב בתשלום סכום כלשהו על פי חוזה זה, יישא אף במס ערך מוסף, אם חל הוא על תשלום הסכום, כנגד חשבונית מס אשר תונפק לו על ידי מקבל התשלום.
- 28.4. לחוזה זה שני צדדים בלבד, המזמין והספק, וכוונת הצדדים היא שלא להקנות לשום צד שלישי זכויות כלשהן מכוח חוזה זה. לשון אחרת: חוזה זה איננו, ולא יתפרש כמהווה, חוזה לטובת צד שלישי.
- 28.5. כל אימת שהסכמת מי מהצדדים או אישורו נחוצים על פי הוראה כלשהי מהוראות חוזה זה, לא ימנע אותו צד ממתן הסכמתו או אישורו מטעמים בלתי סבירים, לא יתנה הסכמתו או אישורו בתנאים בלתי סבירים ולא יעכב החלטתו אם לתת ההסכמה או האישור לפרק זמן בלתי סביר. בדומה, כל דרישה, הוראה, בקשה, הנחיה וכיו"ב על פי חוזה זה תיעשה בדרך מקובלת ובתום לב ותהא סבירה בנסיבות העניין.
- 28.6. אם בית משפט מוסמך יפסוק כי תנאי מתנאי חוזה זה אינו חוקי, אינו תקף או בלתי אכיף, יישמרו תוקפם וחלותם המלאים של שאר תנאי החוזה. שום ויתור על הפרת כל תנאי מתנאי החוזה לא יהווה ויתור על הפרה אחרת של אותו תנאי או של תנאי אחר לחוזה, לא יהא לויתור כל תוקף אלא אם ניתן בכתב בחתימתו של נציג מוסמך מטעם הצד המוותר.
- 28.7. כל אימת שצד לחוזה זה יהיה מעוניין במימוש זכותו לשיפוי כלפי הצד האחר, יחולו ההוראות הבאות:
- 28.7.1. הצד המשופה ימסור לצד המשפה, ללא דיחוי, הודעה מפורטת בכתב על קרות האירוע אשר עשוי להקים לו זכות לשיפוי כלפי הצד המשפה.
- 28.7.2. הצד המשופה יאפשר לצד המשפה לטפל באופן בלעדי באירוע אשר בגינו עלולה לצמוח לצד המשפה חבות שיפוי כלפי הצד המשופה, לרבות ניהול ההגנה בשם הצד המשופה נגד תובענה שהוגשה, או שעלולה להיות מוגשת, כלפי הצד המשופה, באמצעות עורך דין שיבחר הצד המשפה. כל עלויות הטיפול באירוע על ידי הצד המשפה, לרבות ההוצאות המשפטיות, יחולו במקרה כזה על הצד המשפה.
- 28.7.3. הצד המשופה ישתף פעולה באופן סביר עם הצד המשפה בטיפולו באירוע.
- 28.7.4. הצד המשופה לא יודה או יכיר בחבותו כלפי צד שלישי ולא יתפשר עם הצד השלישי בגין דרישה או תובענה כלפיו של צד שלישי, אלא אם קיבל לכך הסכמה מוקדמת בכתב מאת הצד המשפה.
- 28.8. למען הסר ספק מובהר בזה, כי בכריתת חוזה זה, אלא אם כן הסכימו הצדדים במפורש אחרת, שום צד איננו נוטל על עצמו אחריות כלשהי לחביות, כספיות או אחרות, של הצד האחר אשר מקורן או עילתן במעשה או במחדל של הצד האחר שאירעו לפני מועד חתימת

חוזה זה. לפיכך, ביחסים שבין המזמין והספק יהיה ויותר כל צד אחראי בלעדי לחבוייתו אלו, וישפה את הצד האחר בגין כל דרישה, תובענה, נזק, עלות או הוצאה, לרבות הוצאות משפטיות סבירות, אשר יגרמו לצד האחר בקשר עם חבויית אלו.

28.9. הספק אינו מתנגד שבתום ביצוע מחויבויותיו על פי החוזה וכן אם החוזה יסתיים או יבוטל יעסיק המזמין את צוות הספק או מי מהם, אם ירצה בכך, ולא ימנע מעובדיו לעבוד במזמין אם ירצו בכך.

28.10. על חוזה זה חלים דיני מדינת ישראל והוא יפורש על פיהם. סמכות ייחודית לדון בכל עניין הקשור לחוזה זה, תהיה לבתי המשפט המוסמכים שבעיר תל-אביב.

28.11. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הן כמפורט להלן וכל הודעה שתשלח על ידי צד אחד למשנהו על פי הכתובות הללו, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה כעבור 96 שעות מעת המשלוח בדואר רשום או כעבור 4 שעות מעת המסירה ביד, לפי המוקדם.

28.11.1. **המזמין:** רחוב הרוקמים 26, חולון.

28.11.2. **הספק:** _____

28.11.3. כל צד רשאי לשנות כתובתו לעניין סעיף זה לכתובת אחרת בישראל בהודעה בכתב שתימסר לצד האחר.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים
להסעה המונית בע"מ

נספח 7.13 – הצהרה על שמירה על קוד אתי

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן מטעם המציע _____ שהנני משמש בו כ _____ ומוסמך להתחייב בשמו למכרז זה.
2. הנני מצהיר כי קראתי את הקוד האתי של חברת נת"ע, והבנתי את תוכנו.
3. הנני מתחייב לפעול על פיו ולהביא את תוכן הקוד האתי לידיעת כל הפועלים עבורי או מטעמי, לרבות עובדי, קבלני המשנה שלי וכל אדם או גוף אחר הפועל מטעמי או עבורי.
4. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/יה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך הדין

נספח 19.5 – הצהרה על שמירת סודיות

לכבוד

נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רחוב הרוקמים 26 חולון

תל אביב

ג.א.נ.,

הנדון : התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות

1. אני הח"מ, _____, הנושא ת"ז מס' _____, עובד של _____ (להלן "החברה") הנותנת שירותים לנת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן : "נת"ע") מתחייב בזאת, בתוקף התפקיד שאני ממלא בחברה במסגרת מתן השירותים לנת"ע, ולאור מעורבותי בענייני החברה ונת"ע, לשמור על סודיות מוחלטת של כל מידע הקשור לנת"ע ובכלל זה כל נתון, סקר, מסמך, מדיניות, מידע מכל סוג, תנאים ופרטים מסחריים ומקצועיים הנוגעים לפעילות נת"ע, ושהגיעו לידי מנת"ע ו/או מאחרים הקשורים במישרין ו/או בעקיפין עם נת"ע, תוכנות ויישומי מחשב שפותחו עבור נת"ע וכיוצ"ב ולא לעשות בהם שימוש כלשהו גם לאחר סיום עבודתי עבור נת"ע ו/או עבודתי בחברה.
2. אני מתחייב בזה שלא להעביר כל חומר ו/או מידע שהגיע לידי, תוך כדי עבודתי כאמור ו/או כתוצר של עבודתי, לכל גורם, לרבות גורמים הקשורים לנת"ע, ואף לא להפיצם ליועצים אחרים של נת"ע, אלא באמצעות נת"ע או על פי הנחיותיה.
3. אני מתחייב בזאת לא להוציא ממשרדי החברה ו/או נת"ע מסמכים ו/או חומר אחר השייך לנת"ע, ועם סיום עבודתי עבור נת"ע ו/או בחברה להשיב לנת"ע כל מסמך ו/או חומר הנמצא ברשותי ו/או בשליטתי, ולא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין של נת"ע.
4. ההתחייבויות המפורטות לעיל לא יחולו בכל אחד מהמקרים הבאים:
 - 4.1 המידע היה ידוע לחברה לפני קבלתו מנת"ע על פי הסכם זה ו/או הסכם אחר שבין החברה לבין נת"ע, מבלי שהופרה התחייבות לסודיות של גורם כלשהו.
 - 4.2 המידע הגיע לחברה מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה או הסכם אחר שבין החברה לבין נת"ע על ידי החברה והחברה אינה כפופה להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי.
 - 4.3 המידע נמצא בידיעת הציבור, שלא עקב הפרת הסכם זה או הסכם אחר שבין נת"ע לחברה על ידי החברה.
5. התחייבויותי הנ"ל ניתנו מרצוני הטוב והחופשי והינן בלתי חוזרות.

תאריך

שם וחתימה

נספח 20.3 – הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

תצהיר

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזה בכתב, כדלקמן:

1. תצהירי זה ניתן מטעם החברה המציעה _____ שהנני משמש בו כ _____ ומוסמך להתחייב בשמו למכרז זה.
2. לפי מיטב ידיעתי אין בהגשת הצעה זו ובביצוע השירותים (אם נזכה במכרז) משום ניגוד אינטרסים עסקי או אישי, שלנו או של עובדינו, של קבלני משנה וחברות צד שלישי המעורבים בהצעה זו או בביצועה.
3. החברה מתחייבת לעשות כל שביכולתה כדי למנוע היווצרות מצב של ניגוד עניינים כאמור, אם תזכה במכרז, לאורך כל תקופת החוזה.
4. בכל חשש להתהוות ניגוד עניינים כאמור, תדווח החברה על כך למזמין מיד ובכתב ולא יאוחר משני ימי עסקים מהיווצרות חשש כאמור.
5. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

עורך הדין

נספח 22.3 – נוסח ערבות ביצוע

תאריך _____

לכבוד נת"ע – נתיבי תחבורה להסעת המונים בע"מ

הנדון: ערבות מס'

1. לפי בקשת _____ (להלן: "הספק"), הננו ערבים בזה כלפי נת"ע – נתיבי תחבורה להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע") בערבות עצמאית מוחלטת, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, לתשלום כל סכום בקשר למכרז פומבי מס' 0157/2015 לניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ולהקמת אתר DR, להבטחת מילוי התחייבויות הספק על פי החוזה עד לסך של 500,000 (במילים: חמש מאות אלף) ש"ח (להלן: "סכום הקרן"), בצירוף הפרשי הצמדה למדד המחירים הכללי לצרכן, כפי שיתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל חליף מקובל לו (להלן: "המדד") בתנאי הצמדה כמפורט להלן (סכום הקרן והפרשי ההצמדה יקראו להלן: "סכום הערבות").

תנאי ההצמדה הנם כדלקמן:
סכום ערבות זו צמוד למדד הידוע ולשינויים בו המתפרסמים מפעם לפעם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל חליף מקובל לו, בתנאים הבאים:
"מדד יסודי" - מדד הידוע ביום _____.
"המדד החדש" - המדד שהתפרסם לאחרונה קודם לקבלת דרישתכם על פי ערבות זו.

הפרשי ההצמדה יחושבו כדלהלן: אם יתברר כי המדד החדש עלה לעומת המדד היסודי, יהיו הפרשי ההצמדה הסכום השווה למכפלת סכום הערבות במדד החדש וחלוקת התוצאה במדד היסודי. אם המדד החדש יהיה נמוך מהמדד היסודי, נשלם לכם את סכום הערבות או הסכום הנקוב בדרישתכם עד לסכום הערבות בסכומו הנומינלי.

2. אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הני"ל בתוספת הפרשי הצמדה, בתוך ולא יאוחר מ-7 (שבעה) ימים מרגע קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בכתובתנו המפורטת לעיל, ללא צורך בהצגת ערבות זו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, מבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת הספק, או בכל דרך אחרת מבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למציע באשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

3. אתם זכאים ורשאים לממש את הערבות בדרישה כאמור פעם בפעם על כל סכום שייראה לכם מתוך סכום הקרן בצרוף סכום הפרשי הצמדה כאמור עליו ובלבד שסך כל הסכומים מתוך סכום הקרן שנשלם לכם בגין ערבות זאת לא יעלו על סכום הקרן וסה"כ הסכומים לא יעלו על סכום הערבות.

4. אנו לא נהיה רשאים לבטל את הערבות מכל סיבה ועילה שהיא, ואנו לא נהיה רשאים להימנע מתשלום על פי כתב ערבות זה מכל סיבה ועילה שהיא, ואנו מוותרים בזה במפורש ומראש על כל טענה, לרבות כל ברירה המוענקת לערב על פי דין.

5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

6. ערבות זו תהא בתוקף עד 90 יום ממועד סיום תקופת ההתקשרות על פי החוזה, ותבוטל רק לאחר אישורכם בכתב שיישלח אלינו יחד עם מקור ערבות זו.

בכבוד רב,
בנק _____ בע"מ
סניף _____

הערה: לא יתקבל נוסח ערבות שונה

נספח 26 – אישור קיום ביטוחים

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי כל דין או החוזה, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת החוזה וכל עוד אחריות הספק קיימת על פי החוזה ו/או על פי דין, את הביטוחים המפורטים באישור קיום הביטוחים המצורף לחוזה זה **כנספח 26**(א), והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו ("**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**", בהתאמה), אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל ובעלת מוניטין.
2. הספק מתחייב להמציא לידי נת"ע לא יאוחר מ- 10 (עשרה) ימי עבודה ממועד קבלת הודעת הזכייה, אישור ממבטחו על עריכת הביטוחים כאשר הוא חתום ע"י המבטח.
לא יאוחר מ- 7 יום לפני מועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הקבלן להפקיד בידי נת"ע אישור עריכת ביטוחים כאמור לעיל בגין הארכת תוקפו לתקופה נוספת וכן למשך כל תקופת ההתקשרות על פי החוזה (או למשך תקופה ארוכה יותר כמפורט בנספח זה).
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק כמפורט באישור עריכת הביטוח הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק שאינה פוטרת את הספק ממלוא החבות על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
מוסכם בזאת כי לספק לא תהיה כל טענה כלפי נת"ע או מי מטעם נת"ע בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לנת"ע תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויות הספק על פי חוזה זה.
מוצהר ומוסכם כי זכויות נת"ע לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על נת"ע או מי מטעם נת"ע כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור עריכת הביטוחים ובין אם לאו.
5. הספק פוטר, בשם הספק ובשם הבאים מטעם הספק, את נת"ע ואת הבאים מטעם נת"ע וכן את הרשות המקומית ובעלי התשתיות מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש המובא על ידי הספק או על ידי מי מטעם הספק לאתר הפרויקט או המשמש את הספק לצורך מתן השירותים, ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן או נזק כאמור. פטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
6. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות חוזה זה לעניין הסבת החוזה, ובמקרה בו השירותים נשוא חוזה זה או חלק מהם יינתנו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים על פי חוזה זה, בשינויים המחויבים בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות.
7. לא התקשר הספק בכל חוזה הביטוח, אשר עליו להתקשר בהם על פי הוראות החוזה, או שלא קיים במלואו ו/או במועדן את כל דרישות חוזה הביטוח, יחולו ההוראות הבאות:
 - 7.1 נת"ע רשאית, לאחר שנתנה לספק התראה של 15 ימים, להתקשר בחוזה ביטוח תחתיו ו/או לשלם דמי ביטוח, לרבות דמים, ריבית והפרשי הצמדה, לפי חוזה הביטוח.
 - 7.2 עשתה נת"ע כאמור בפסקה 7.1 לעיל, יחולו כל הוצאותיה על הספק.
 - 7.3 אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגרוע מחובות הספק המפורטות בסעיף זה, או כדי להטיל על נת"ע חבות כלשהי.
8. נספח הביטוח הינו מעיקרי החוזה והפרתו מהווה הפרה יסודית של החוזה.

נספח 26(א) - אישור קיום ביטוחים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

מרח' הרוקמים 26

חולון

א.ג.ג.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מתכבדים לאשר בזאת כי חברתנו ערכה את הביטוחים המפורטים להלן על שם _____ ("הספק") בקשר עם שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע והקמת אתר DR וכן כל השירותים הנלווים ("השירותים"), הכל בקשר עם חוזה שנערך ביניכם לבין הספק ("החוזה") כמפורט להלן:

א. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____ **ביטוח חבות מעבידים** המבטח את חבות הספק כלפי עובדים המועסקים על ידי הספק על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ועל פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980, בגין מוות או נזק גוף או נזק נפשי לכל עובד כתוצאה מתאונה או מחלה תוך כדי ועקב ביצוע השירותים בגבול אחריות של 6,000,000 ש"ח (שישה מיליון שקלים חדשים) לעובד ו- 20,000,000 ש"ח (עשרים מיליון שקלים חדשים) לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שנתית. ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם (היה ויחשבו לעובדי הספק), ימי ושעות עבודה, עבודות בגובה, פיתיונות, רעלים, והעסקת נוער.

הביטוח מורחב לשפות את נת"ע /או מדינת ישראל ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות היה וייטען, לענין קרות תאונת עבודה או מחלה מקצועית כלשהי, כי מי מהם נושא בחובות מעביד כלשהן כלפי מי מעובדי הספק.

ב. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____ **ביטוח אחריות כלפי צד שלישי** המבטח את חבות הספק על פי כל דין, בגין כל פגיעה, אובדן או נזק שייגרמו לגופו או לרכושו של כל אדם או גוף כלשהו, לרבות נת"ע, עובדי נת"ע או כל מי מטעם נת"ע בקשר עם או במסגרת מתן השירותים על ידי הספק וכל הפועלים מטעם הספק בגבול אחריות של 2,000,000 ש"ח (שני מיליון שקלים חדשים) לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שנתית. ביטוח זה אינו כפוף לכל הגבלה בדבר חבות בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, מתקנים סניטריים פגומים, הרעלה, שביתות והשבתות או תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי.

שם המבוטח בפוליסה מורחב לכלול את נת"ע ו/או מדינת ישראל ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

ג. פוליסה מס' _____ לתקופה מיום _____ עד ליום _____

ביטוח חבות מקצועית משולב עם חבות המוצר הביטוח מבטח חבות הספק על פי דין בשל תביעה ו/או דרישה שתוגש לראשונה במשך תקופת הביטוח בשל מעשה ו/או מחדל מקצועי של הספק והפועלים מטעמו במתן השירותים ו/או בכל הקשור במוצרים כלשהם שסופקו ו/או הותקנו ו/או תוקנו ו/או

טופלו ע"י הספק ומי מטעמו במסגרת השירותים בגבול אחריות של 2,000,000 ₪ לאירוע ובמצטבר לתקופת ביטוח. הביטוח אינו כולל כל הגבלה בדבר השהיה או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח. כמו כן, הביטוח כולל הרחבה בגין חבות בשל אי יושר עובדים. הביטוח כולל הרחבה בגין חבות בשל הפרת זכויות קניין רוחני, הפרה של חובת הסודיות, הפרה של חוק הגנת הפרטיות, חבות בגין הפצת וירוסים שלא במתכוון. הביטוח אינו כולל חריג בדבר פגיעה או נזק למאגרי מידע, לתוכנה, לחומרה ולאתרי אינטרנט.

שם המבוטח בפוליסה מורחב לכלול את נת"ע ו/או מדינת ישראל ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

הביטוח כולל מועד למפרע שאינו מאוחר ממועד תחילת פעילותו של הספק בכל הקשור בשירותים (אך לא לפני _____) הביטוח כולל תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר תום תוקף הביטוח, בתנאי כי לא נערך על ידי הספק ביטוח חלופי המעניק כיסוי מקביל למתחייב מהאמור באישור זה.

כללי

1. הביטוחים דלעיל כוללים ויתור על זכות התחלוף נת"ע /או מדינת ישראל ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות ובלבד שהויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
2. על הספק האחריות הבלעדית לתשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות הביטוח המפורטות לעיל.
3. אנו מאשרים, כי הביטוחים לא יבוטלו ולא יצומצמו במשך תקופת הביטוח מבלי שניתנה לכם הודעה על כך בדואר רשום, 60 יום מראש.
4. הננו מאשרים בזאת כי בביטוחים המפורטים לעיל אי קיום בתום לב מוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל לאי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות לא תפגע בזכויות נת"ע ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות לקבלת שיפוי.
5. אנו מאשרים בזה כי הביטוחים לעיל הם ביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח אחר שנערך על ידי נת"ע ו/או מנהלת הפרויקט ו/או המפקח ו/או הרשות המקומית ו/או בעלי התשתיות וכי לא תהיה לנו כל טענת שיתוף בביטוחים הנערכים על ידי המפורטים לעיל.
6. מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק (למעט אחריות מקצועית) לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כביט _____, בכפוף לשינויים הנקובים לעיל.

הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו באישור זה, ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.

(תפקיד)	(שם החותם)	(חותמת)	(חתימת)
(החותם)		(המבטח)	(המבטח)

פרק 1 - יעדים (I)

1.0 כללי - יעדים

- 1.0.1 בכוונת המזמין להתקשר עם ספק לשם קבלת שרותי ניהול, הפעלה ותחזוקה לתשתיות המחשוב של המזמין, לרבות תחזוקת רישיונות תוכנה, תחזוקת התקשורת למערכות המידע, תחזוקת מערכות אבטחת מידע, ועדכון ותפעול מרכז תמיכה Service Desk. השירות שיסופק יהיה בכפוף לאמנת שירות (SLA) שתפורט במכרז זה.
- 1.0.2 בנוסף, השירותים יכללו תכנון והקמה של אתר DR, לרבות תכנון הארכיטקטורה, תכנון הגיבוי, בדיקת תפקוד מערכות המזמין מהאתר, תחזוקה שוטפת ותרגול מעבר לעבודה מהאתר באופן תקופתי.
- 1.0.3 הספק יהיה אחראי למתן שרותי תמיכה, בעזרת מרכז תמיכה וטכנאי שטח, למשתמשי מערכות המידע בארגון ולציוד הקצה המשמש אותם כמפורט בפרק 3 – טכנולוגיה ותשתית ובפרק 4 - מימוש במפרט זה.
- 1.0.4 הספק יהיה אחראי ליישום שינויים בארכיטקטורת המערכות כפי שיוגדרו על ידי המזמין, לתכנון ולביצוע שינויים בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות, ולביצועי המערכות השונות שבשימוש המזמין, הכל בתאום מלא עם המזמין.
- 1.0.5 שירותי התחזוקה של תשתיות המחשוב והרשת של המזמין מסופקים כיום ע"י חברת בינת-סמך ומספר גורמי ייעוץ ותפעול נוספים .
- 1.0.6 פרק זה יפרט את היעדים העומדים בבסיס שירותי הניהול, ההפעלה והתחזוקה לתשתיות המחשוב של המזמין, שנועדו להעניק למזמין תמיכה רצופה ושוטפת לעבודתו.
- 1.0.7 השירותים שיספק הספק למזמין כוללים, בין היתר:
- 1.0.7.1 ניהול רשת המחשבים הארגונית ;
 - 1.0.7.2 תפעול ותחזוקה לחוות השרתים ולכל התשתיות ומערכות התקשוב שבה ;
 - 1.0.7.3 ניהול בסיסי הנתונים ;
 - 1.0.7.4 תפעול ותחזוקה של רשת הטלפוניה הארגונית ;
 - 1.0.7.5 ניהול כל מרכיבי החומרה ורישיונות התוכנה, ניהול מצאי, טיפול בתקלות מול ספקי תחזוקת ציוד ותוכנה ;
 - 1.0.7.6 תחזוקת ציוד קצה ;
 - 1.0.7.7 ליווי המזמין בכל היבטי התשתיות בפיתוחים ושדרוגים עתידיים ;
 - 1.0.7.8 הקמת מרכז תמיכה למשתמשים (Service Desk), הטמעת תוכנה לתיעוד ולניהול הפניות לקבלת שירות, ולמדידת רמת השירות, מנגנוני ונהלי אסקלציה ודוחות בקרה ;
 - 1.0.7.9 תפעול מרכז התמיכה כמפורט בפרק 4. תמיכה במשתמשים באפליקציות ברמת עזרה ראשונה, פתיחת משתמשים חדשים, מתן הרשאות והדרכה ראשונית ;
 - 1.0.7.10 סיוע בהטמעה של תוכנות אפליקטיביות חדשות ונוספות ;
 - 1.0.7.11 תכנון והקמה של אתר DR ;
 - 1.0.7.12 תפעול ותחזוקה של אתר ה- DR ;
 - 1.0.7.13 ביצוע תרגילי מעבר תקופתיים לאתר DR ;
 - 1.0.7.14 ביצוע גיבויים ושחזורים ;

1.0.7.15	הכנת Road Map טכנולוגי לשמירה על עדכניות מערכות המזמין כמפורט בפרק 4;
1.0.7.16	תמיכה בכל תהליכי השינויים, שיפורים ותוספות מערכתיות למערכות המזמין;
1.0.7.17	ניהול ותפעול אבטחת מידע, הרחבה והטמעה של כלים ומערכות אבטחת מידע נוספות, ניטור וטיפול באירועי אבטחת מידע;
1.0.7.18	תמיכה במערכות שוי"ב והרחבה שלהן כמפורט בפרקים 3 ו-4;
1.0.7.19	ייעוץ למזמין בתחומים טכנולוגיים;
1.0.7.20	כתיבה ותחזוקה של נהלי עבודה בתחומי תמיכה ותחזוקת מערכות המחשוב.

1.1 לקוח - משתמש עיקרי

1.1.1 הלקוח

אגף מחשוב של המזמין.

1.1.2 משתמשים פנימיים

בשלב זה יש כ-170 משתמשים פנימיים במחלקות השונות של המזמין, הכוללים עובדים אורגניים של נת"ע בשילוב יועצים חיצוניים שעובדים קבוע ולאורך זמן במשרדי נת"ע. צפוי גידול מהיר עד כדי 200-250 משתמשים בשנה הקרובה.

1.1.3 משתמשים חיצוניים:

1.1.3.1 יועצים עצמאיים

1.1.3.2 ספקי תכנון וביצוע של הפרויקטים של נת"ע ובכללם נציגי קבלנים, מנהלי פרויקטים, משרדי תכנון וכיו"ב.

1.1.3.3 בשלב זה יש כ-70 משתמשים חיצוניים. צפוי גידול עד כדי 200-300 משתמשים חיצוניים.

1.1.4 מומחה(י) היישום – משתמש עיקרי

מר מאיר חיים - מנהל מחלקת תשתיות וחומרה באגף מערכות מידע בנת"ע.

1.2 יעדים ומטרות (I)

<u>בתחום היישומי, התשתיתי והטכנולוגי</u>	1.2.1
שמירה על עדכניות טכנולוגית וחדשנות עתידית.	1.2.1.1
תמיכה בהרחבת המערך היישומי של נת"ע.	1.2.1.2
יכולות תשתיות וטכנולוגיות שתאפשרנה עמידה ברמת השירות הנדרשת, גם לאור הגידול הצפוי במספר המשתמשים ובכמות האפליקציות, שיפור אמינות המערכת, יציבותה והיקפי השירותים המסופקים.	1.2.1.3
העמדה של תשתיות וכלים ממוחשבים, לרשות נת"ע, שיתמכו בתהליך רצוף ושוטף של שיפור ביצועי התשתיות והמערכות האפליקטיביות, זאת תוך עמידה בהתפתחות המואצת של הטכנולוגיה ובאילוצי החוק.	1.2.1.4
שיפור שרידות המערכות, תכנון והקמת אתר מחשוב למקרה קטסטרופה, נהלים הדרכה והטמעה.	1.2.1.5
קיום מרכז ידע מקצועי עמוק ורחב בכל תחומי התשתיות.	1.2.1.6
יצירת מנגנונים לתוספות מערכתיות, שדרוגים, שינויים ושיפורים (שוש"ים) אפליקטיביים במערכות.	1.2.1.7
העצמת השימוש בכלי שליטה, פיקוח ובקרה על כל רכיבי רמת השירות.	1.2.1.8
יצירת דו"חות רמת שירות מפורטים ואיכותיים להצגת תמונת מצב ברורה לרמת השירות למשתמשים.	1.2.1.9
שיפור יכולות השליטה, הפיקוח והבקרה של המזמין על כל הרכיבים היישומיים המרכיבים את המערכת.	1.2.1.10
שיפור מתמיד ביכולת המזמין לבקר ולנתח את מצבו לצורך תכנון והכוונת שיפורים.	1.2.1.11
שיפור ויצירה של נהלי עבודה בתחומי תמיכה ותחזוקת מערכות המחשוב.	1.2.1.12

	<u>בתחום רמת השירות</u>	1.2.2
עבודה אל מול מדדי רמת שירות מוגדרים ומדידתם באופן רציף לאורך תקופת ההסכם תוך עמידה ביעדים הנדרשים.	1.2.2.1	
מערכת יישומים יציבה וללא תקלות משביתות ועם תקלות "לא משביתות" על-פי SLA.	1.2.2.2	
שיפור מתמיד לרמת השירות לכל סוגי המשתמשים במערכות.	1.2.2.3	
אבטחת זמינות מקסימלית של המערכת למשתמשים בכל שעות היממה, ובכלל זה במקביל לפעילות האחזקה.	1.2.2.4	
	<u>בתחום העלות ומנגנוני התשלומים</u>	1.2.3
עבודה על בסיס התקשרות חוזית יציבה ארוכת טווח והוגנת כולל מנגנון לשינויי תכולה (גידול וקיטון) בהסכם ההתקשרות.		

1.3 בעיות במצב הקיים (I)

גידול בהיקף המערכות, המשתמשים והעבודה מצריך חיזוק התמיכה בתשתיות. אין בהסכם הקיים מנגנון גידול/קיטון.	1.3.1
השירות כיום ניתן ברובו בשולחן המשתמש, ודורש הגעת הטכנאי אליו. תמיכה מרחוק יכולה לזרז את פתרון הבעיות ולשפר את רמת השירות.	1.3.2
כיום אין מרכז תמיכה במשתמשים. הפעלת מרכז תמיכה תאפשר למידה, הפקת לקחים והשתפרות. מאגר הידע במרכז התמיכה יאפשר יזום פעולות פרואקטיביות, הקטנת מספר הבעיות ופתרונות מהירים יותר.	1.3.3
תגובה לא מספיק מהירה לדרישות למערכות וטכנולוגיות חדשות, עקב הצורך לבצע הליכי רכש ארוכים. ההסכם עם הספק הקיים לא מאפשר תוספת משימות ומערכות.	1.3.4
ההסכם הקיים הוא לפי תשומות. הסכם לפי תפוקות, עם כלי מדידה של התפוקות ורמת השירות, יאפשר שיפור מתמיד של התחזוקה והתמיכה.	1.3.5
הצוות הקיים בתפעול ותחזוקת התשתיות לא מכיר את כל המערכות והטכנולוגיות, דבר המחייב העסקת ספקים נוספים וגוזל משאבי זמן של המזמין.	1.3.6
ריבוי ספקים ויועצים למשימות נפרדות או ליכולות מקצועיות ספציפיות, שמשמעותו עלויות יעוץ גבוהות ולעיתים חוסר אינטגרציה ביניהם. מרכז ידע ומומחיות אצל הספק תאפשר לפתור זאת וגם לשמור כל הזמן על עדכניות טכנולוגית.	1.3.7
חשיפה לסיכונים, כל המערכות והטכנולוגיות מרוכזות במקום אחד, בעיה במקרה שריפה, פיצוץ וכו'. הקמת אתר DR תגדיל את שרידות התשתיות הטכנולוגיות והמערכות.	1.3.8

1.4 הקשר ארגוני / עסקי

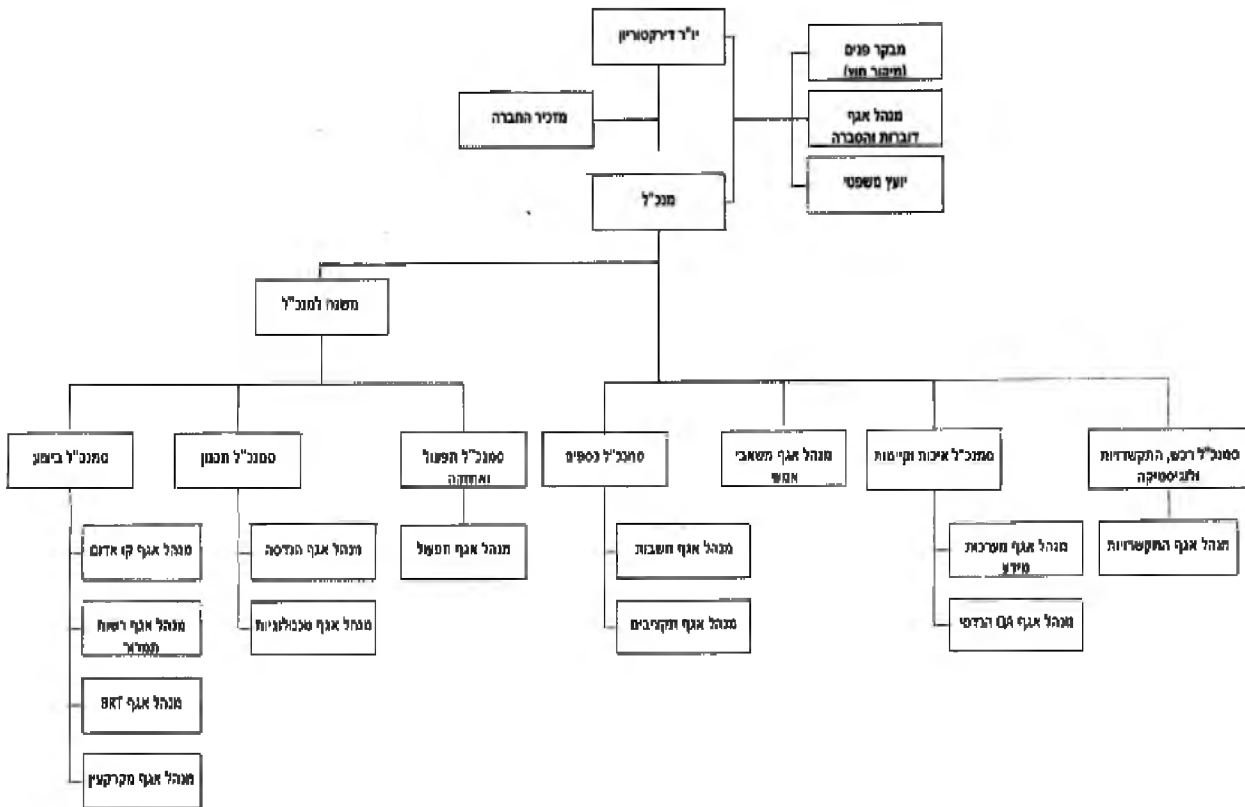
1.4.1 ההשתלבות ביעדי הארגון

המזמין הינו הגוף האחראי להקמת הרכבת הקלה בגוש דן. המזמין מפעיל קבלנים רבים בפרוייקטי ענק ומבצע הן תכנון והן בקרה ופיקוח-על. בשלב זה הטילה הממשלה על המזמין להקים את "הקו האדום" של הרכבת הקלה, כאשר בעתיד מתוכננים לקום שבעה קוים נוספים.

המזמין נדרש לנהל תקשורת ותיעוד מול כל הקבלנים, הוא מכתיב להם סטנדרט דיווח וממשקים ולפיכך מקיים תשתיות מחשוב ואפליקציות שיתמכו במשימותיו. הקבלנים נדרשים להתממשק למערכות המידע של המזמין, ולהזרים אליהן נתונים ומידע בפורמטים שנקבעו מראש. המזמין יאחסן את התיעוד והנתונים במערכותיו וישמור אותם לפרקי זמן ככל הנדרש (אפילו לתמיד).

תרשים ומבנה ארגוני

להלן מבנה ארגוני סכמתי של נתייע:



1.5 קשר לתוכנית עבודה שנתית

1.5.1 אישור (סימוכין) תקציבי / עסקי

תכולת השירות תמומן מתקציב רב שנתי של המזמין במגנון של הרשאה להתחייב.

1.5.2 קשר לנושאים אסטרטגיים עתידיים

- | | |
|---------|--|
| 1.5.2.1 | שיפור המערך התשתיתי של הארגון מהווה צעד חיוני ומסייע במימוש יעדי המזמין. |
| 1.5.2.2 | שיפור התחזוקה והתמיכה כהכנה לגידול משמעותי בכמות המשתמשים, והטמעת מערכות חדשות שיעזרו בשליטה ובקרה על פרויקטים גדולים ובתיאום בין קבלנים חיצוניים. |
| 1.5.2.3 | הרחבת מערך התחזוקה והתמיכה במיקור חוץ יסייע להגיב במהירות לדרישות מחשוב חדשות שיתעוררו. |
| 1.5.2.4 | שיפור מערך הגיבוי הקיים וכן תמיכה בתשתית המיועדת לספק רציפות עסקית במקרה של אסון, אתר DR. |
| 1.5.2.5 | תכנית העבודה העתידית בנושאי המחשוב תיגזר מהמגמות הכלליות של המזמין ומהמגמות בתחום טכנולוגיית המידע והשירות. |

1.6 תועלות, ישימות ועלות/תועלת (S)

המציע יציין תועלות וחסכוניות שיביא המענה המוצע על-ידו, בנוסף לעמידה ביעדים ובמטרות כפי שהוגדרו בסעיף 1.2 לעיל. להלן רשימה של נושאים להתייחסות, המציע יוסיף נושאים נוספים לשיקולו.

- | | |
|-------|---|
| 1.6.1 | שיפור הבקרה על עבודת קבלנים חיצוניים ושיפור רמת התיאום עם הקבלנים ובינם לבין עצמם. |
| 1.6.2 | מתן יכולת תגובה מהירה לדרישות מחשוב חדשות. |
| 1.6.3 | שיפור אבטחת האיכות, תפעול ואחזקת התשתיות הטכנולוגיות של מערכות המחשוב. |
| 1.6.4 | שיפור במערך אבטחת המידע למערכות המזמין. |
| 1.6.5 | שיפור רמת השליטה והבקרה על הפעילות במערכות, לרבות: |
| | <ul style="list-style-type: none"> • מידע זמין על פעילות ה-Service Desk והתקלות במערכות. • מידע ניהולי למנהל ה-IT של המזמין להצגת תמונה מעודכנת למערכות. • יכולת המזמין לקבל החלטות להתחדשות טכנולוגית, גיבוש תכנית עבודה בהתאם לתמונת מצב וכלים שהמערכת תספק לו. • שיפור יכולת התאוששות מתקלות או מקרה אסון. • שיפור רמת השרות למשתמשי המערכות. |

שיפור המערכת בהיבטי זמינות, ביצועים, רציפות פעולה.	1.6.6
פישוט תהליכי התמיכה התשתיתית והתחזוקה השוטפת.	1.6.7
שילוב שיפורים טכנולוגיים.	1.6.8
צמצום עלויות התפעול והתחזוקה של תשתיות המערכות.	1.6.9

1.7 אופק הזמן

תקופת ההתקשרות הינה למשך 5 שנים ממועד חתימת החוזה. בידי המזמין שמורה הזכות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות ב-5 תקופות נוספות בנות שנה, או חלק ממנה, בתנאים זהים או מיטיבים לתנאי ההתקשרות המקורית, ועד לתקופת התקשרות כוללת של 10 שנים בסה"כ.	1.7.1
--	-------

1.99 יעדים עתידיים

קליטת מערכת SAP שתחליף את המערכת הכספית Priority.	1.99.1
קליטת מערכת לניהול מסמכים EDMS שמיועדת לנהל את כל המסמכים (בין היתר גם לקלוט מסמכים הנדסיים ממערכת DMS הקיימת שיושבת על ה- Sharepoint).	1.99.2
הרחבת אתר האינטרנט הקיים לתקשורת עם הציבור.	1.99.3
קליטת כלים וטכנולוגיות נוספים לחיזוק אבטחת המידע.	1.99.4
הקמת מערכת גיאוגרפית GIS.	1.99.5
קליטת מערכות נוספות, תשתיות ואפליקטיביות, תמיכה ותפעול שלהן, כפי שיחליט המזמין.	1.99.6
פיתוח שירותים מבוססי מובייל.	1.99.7
הרחבת מערך השירותים הניתנים לגורמי חוץ כפי שיוחלט בעתיד.	1.99.8

פרק 2 - יישום (I)

2.0 כללי - הבהקים

אופי היישום (I)

מכרז זה עוסק בניהול תחזוקה ותפעול של תשתיות המחשוב של נת"ע, במתן תמיכה למשתמשי המחשוב, וכן בהקמת אתר DR לטובת שרידות מערכות המחשוב במקרה קטסטרופה.

מערכות המידע בנת"ע משמשות את הארגון, ומיועדות לשמש גם את הקבלנים החיצוניים הפועלים עבורה.

נת"ע אחראית מטעם המדינה להקמת מערכת להסעת המונים בתל אביב והמטרופולין. נת"ע מבצעת את ההקמה באמצעות קבלנים חיצוניים שזוכים בעבודות במכרזים, ותפקידה לפקח על פעולות ההקמה, לעזור בתיאום בין הקבלנים השונים, ולעשות בקרת-על. בהיבט זה נת"ע היא ארגון מיוחד, וחלק גדול מהמערכות היישומיות מיועדות לשמש פלטפורמה לפעולה מתואמת של כל הקבלנים.

בנת"ע עצמה קיימים מספר יישומים כמפורט להלן, כאשר עיקרם הם ישומי דואר ואדמיניסטרציה. קיימות מספר סביבות עבודה שחלקן משמשות לייצור וחלקן לתהליכי הפיתוח והבדיקות. הפעילות בנת"ע מאופיינת בתוכנית עבודה מסודרת במערכות הראשיות, ובנושאים נוספים המטופלים אד-הוק בעיקר לטובת הקבלנים השונים.

במערכות הקיימות קיים תהליך פיתוח מסודר עם רשימה ענפה של שוי"שים ועיבוי התוכנה.

הספק צריך לתמוך בכל המערכות התשתיות בנת"ע וכן תמיכה ראשונית למשתמשים במערכות היישומיות. התמיכה במערכות היישומיות תכלול, בין היתר, פתיחת משתמשים חדשים, מתן הרשאות לשימוש בתוכנות, התקנות תוכנה במחשבי המשתמשים, טיפול בהרשאות וסיסמאות, הדרכה ראשונית לעובדים חדשים, איך עושים מה, וכו'.

התמיכה תינתן בעיקר לעובדי נת"ע. הקבלנים הם בד"כ חברות גדולות שיש להן מחשוב משלהן. התמיכה של הספק בקבלנים ומשתמשים חיצוניים תהיה בעיקר בנושאי רישום, אימות ואבטחת המידע, ממשקים בין מערכות, ובעזרה בהעברת תיעוד למערכות נת"ע. לדוגמה - איך להעלות או למשוך קבצים, או איך להכניס מסמכים למערכת ניהול המסמכים של נת"ע. התמיכה תהיה בנציג אחד מכל קבלן, בד"כ זה יהיה איש מחשוב של הקבלן.

2.1 מצב קיים (I)

נת"ע מקבלת מזה כ-5 שנים שירותי תפעול ותחזוקה של התשתיות שלה מספק מיקור החוץ הנוכחי – חברת בינת-סמך. בינת-סמך מבצעת כיום חלק מהעבודה הנדרשת במכרז זה, ומעסיקה כיום בנת"ע 2 טכנאי שטח ו-2 מנהלי סיסטם הנותנים לה שירות במשרות מלאות. שירותי התמיכה במשתמשים נעשה כיום באמצעות כוח האדם של בינת סמך הפועל במשרדי נת"ע, אין מרכז חיצוני שאוסף ומנתח את התקלות ואת הפתרונות הניתנים.

במקביל לספק הנוכחי, מקבלת נת"ע שירותי יעוץ מחברת DOOKS המעמידה לשירותה מומחים בסיסטם, מערכות אחסון ווירטואליזציה. כמו כן, נת"ע מקבלת שירותי תמיכה בבסיסי נתונים MS-SQL מחברת וראסיטי.

לנת"ע יש חוות שרתים במשרדה בחולון, המחולקת פיסית בשני חדרים שווים המתפקדים כגיאוקלסטר. ארכיטקטורה זו נותנת שרידות, אך לא מספקת פתרון למקרה קטסטרופה, למשל, שריפה או פיצוץ בבניין.

פרק זה סוקר את היישומים העיקריים הקיימים בנת"ע וכן את הפרויקטים היישומיים העיקריים שבתוכנית העבודה. פירוט מצב קיים של המערכות הטכנולוגיות (חומרה ותוכנה) מצוי בפרק 3 – טכנולוגיות.

הספק נדרש לתת שירותי ניהול, תחזוקה, תפעול ותמיכה למערכות התשתיות וליישומים של נת"ע המפורטים להלן.

2.1.1 כלי תשתית אפליקטיביים

להלן רכיבי התשתית האפליקטיבית העיקריים המשמשים את המערכת:

תוכנה	מס' גרסה	תיאור כללי
Microsoft Outlook	2013	ניהול יומן ודואר, משמשת גם תשתית למערכת מעקב החלטות
Microsoft Exchange Server	2010	ניהול יומן ודואר, מתוכנן לשדרוג ל-2010
Microsoft Sharepoint	2010/2013	פלטפורמה לפורטל ארגוני, ולמערכת ניהול המסמכים DMS
Microsoft Office	2013	
Lync טלפוניה	2013	טלפוניה VOIP
Adobe		צפייה בפורמט PDF

תוכנה	מס' גרסה	תיאור כללי
Microsoft Access	2013	תשתית למערכות פיננסיות ישנות - יש כיסוי, מיכפל, רמניהול
FENESTRAE	2013	ניהול פקסים מתממשקת עם Outlook ועם מדפסות
מע' ניהול הדפסות Safecom		מע' ניהול מדפסות והדפסות

2.1.2 מערכות יישומיות

להלן רשימת המערכות היישומיות הקיימות הפועלות אצל המזמין:

מערכת	ספק התוכנה	תיאור כללי
Ntask מעקב החלטות		מעקב החלטות, הפצה וניהול משימות, על אאוטלוק
DMS מבוסס SharePoint	Microsoft	מערכת לניהול מסמכים
Priority ERP	אשבל	ניהול כספים, תקציב, משאבי אנוש ורכש והתקשרויות
מערכת BI	Microsoft	ניהול מידע עסקי ומחסן נתונים
Kronos	GeoData	ניטור לאורך תוואי הקו האדום על בסיס חישנים (GIS)
Primavera	Primavera	מערכת לניהול פרויקטים תשתיות גדולים ומורכבים
Tilos	Tilos	הצגה של נתוני הפרויקט על ציר דו מימדי של מיקום גיאוגרפי וזמן
Dynameq	Microsoft	תוכנה לביצוע הצבות דינמיות המבוססות על נתוני המודל התחבורתי
Harmony	Harmony	מע' נוכחות עובדים
Dynamics CRM מודל Service Desk	Microsoft	מערכת פניות שירות בנושאי מערכות מידע וטכנולוגיות, שכר, ניהול משרד, הסברה, מכרזים והתקשרויות
Dynamics CRM מודל מעקב היתרים	Microsoft	מערכת לניהול ומעקב אחר ההיתרים והאישורים הנדרשים במסגרת פרויקטי החברה

מערכת	ספק התוכנה	תיאור כללי
Dynamics CRM מודול מעקב תכנוני	Microsoft	מערכת לניהול ומעקב אחר תכניות נ.ת.ע ותכניות גובלות
Dynamics CRM מודול ניהול נכסים והפקעות	Microsoft	מערכת לניהול נכסים והפקעות
Dynamics CRM מודול ניהול תביעות	Microsoft	מערכת לניהול תביעות נכסים 197
Dynamics CRM מודול ניהול תביעות ופניות משפטיות	Microsoft	מערכת לניהול פניות ותביעות משפטיות
Dynamics CRM מודול פניות הציבור	Microsoft	מערכת לניהול ובקרה של פניות הציבור
TransCad Base	TransCad	פלטפורמה שעליה יושב מאגר המידע של התחבורה הציבורית וסקר On Board
בינארית פרו	בינארית	מודול בקרה כספית
בינארית פרו	בינארית	מודולים לניהול מכרזים, חשבונות קבלנים, ניהול כתבי כמויות, ניהול מסמכי הפרויקט, ניהול חוזה וחשבונות, השוואת הצעות,
חשבשבת חלונות	חשבשבת	מערכת הנה"ח ישנה לשליפת נתונים היסטוריים
יש כיסוי		מערכת ניהול תקציב ישנה לשליפת נתונים היסטוריים
יש כיסוי מנהלים		מערכת ניהול תקציב ישנה לשליפת נתונים היסטוריים
כל נתון EXP		מדדים
מיכפל		ניהול שכר
מערכת ארכיון מדיה	Microsoft	ניהול המדיה בחברה – תמונות, סרטונים, מאמרים, על SharePoint
רמ-ניהול		ניהול הרכוש הקבוע, על בסיס נתונים אקסס
פורטל ארגוני	Microsoft	צפוי לעלות בספטמבר, על SharePoint

2.1.3 כלי שליטה ובקרה

מערכת	ספק התוכנה	תיאור כללי
SCCM	Microsoft	תוכנה לניהול מערכות ממוחשבות, ולניהול רשתות גדולות של מחשבים
SCOM	Microsoft	ניטור תשתיות מחשוב והרשת.
HP IMC	HP	שליטה בקרה על תשתיות התקשורת של HP.
VC OpS	VMware	שליטה ובקרה על סביבת עבודה וירטואלית של VMware
NAC	Forescout	שליטה ובקרה על כל נקודות הקצה במערכת.
FW	Checkpoint	חומת אש להגנה על הרשת הפנימית, והגנה מפני פוגענים.
SIEM	טרם נקבע	מערכת לניטור פעילות אבטחת המידע בסיבת המחשוב.

2.1.4 מערכות תשתית ומערכות יישומיות עתידיות

להלן רשימת המערכות שיש בכוונת נת"ע ליישם בעתיד:

מס'	שם וייעוד	סיכוי למימוש	סטטוס	תיאור	הערות/ תוספת משאבים
1.	מערכת אינטרנטית לשיתוף ציבור וניהול רעיונות	80%	בשלבי פיתוח, צפוי לעלות מרץ – יוני 2016	הרחבת אתר האינטרנט הקיים או החלפתו. הוספת פונקציונליות של מיקומים, ערוצי שירות, שירותים אונליין,	בענן או באירוח, לא תדרוש תוספת תשתיות
2.	SAP	100%	בשלבי פיתוח, צפוי לעלות יולי 2016	פיננסית, לוגיסטית, כח אדם, רכוש קבוע, במקום פריריטי	תידרש כנראה תוספת שרתים וירטואליים הרחבת סטורג'
3.	EDMS (בענן)	100%	בשלבי רכש, צפויה לעלות במרץ 2016	ניהול מסמכים, תקשורת, WF. סביבת העבודה הניהולית של פרויקט הרכבת	בענן, מרבית המסמכים יועלו מחוץ לרשת נת"ע
4.	אוטודסק BIM360	80%		מערכת יומן עבודה אלקטרוני למהנדסים.	צפויה להיות פעילה במנהרות באופליין, בכל עליה לפני הקרקע

					מע' קיימת שתוחלף	מועלים בה מסמכים ותמונות מהאתרים. תוטמע ב-EDMS.	יבוצע סנכרון.
5.	מע' GIS	50%	כנראה ב-2017	למידע גיאוגרפי	כנראה מע' ESRI באירוח או ענן.		
6.	כלי לניהול ממשקי אינטגרציה	70%	מרץ 2016	לניהול ממשקים בין קבלנים	הרחבת שרת Sharepoint או תשתית אחרת		
7.	ניטור תנועת רכבים ותחבורה ציבוריים	80%	רבעון שלישי 2016	ממשק ממערכת חיצונית בתדירות של 5 דקות לקבלת נתוני עומסי תנועה + ממשק לקבלת נתוני קיבולת תחבורה ציבורית	ממשק למערכת GIS נוכחית ולעתידיה. קלט למערכת BI שיוצרת דוחות.		
8.	VDI	100%	רבעון ראשון 2016	פתרון לתחנות קצה "רזות"	תוספת שרתים וירטואלים		
9.	SIEM	50%	תחילת 2016 עד תחילת 2017	מערכת אבטחת מידע, שו"ב (Auditing) של הפעולות במערכות המידע	תוספת שרתים וירטואליים		
10	עמדת הלבנה	70%	רבעון שני 2016	להגברת אבטחת המידע	תוספת שרתים וירטואלים או פיזיים		
11	החלפת מערכות אחסון לדגם חדש	70%	רבעון שני 2016	החלפת מערכות אחסון הקיימות בדגם חדיש וחסכוני,	השבחה לטובת ה-SAP, חיסכון בעלויות שירות, חשמל, קירור, בלאי.		

2.2 משתמשים ומערכות משיקות (I)

2.2.1 תיחום כללי

הספק יתמוך במערכות ופרויקטים (ישומיים ותשתיתיים) הקיימים או מתוכננים להתבצע ע"י המזמין או מי מטעמו, וכן יספק שירותי ניהול ותחזוקה שוטפים למערכות הכלולות בהם, עם סיום הפרויקטים.

הספק יציב צוות של טכנאים ואנשי סיסטם במשרדי המזמין שיתמוך בזמינות גבוהה בכל הצרכים של משתמשי המזמין.

בנוסף, יפעיל הספק מוקד תמיכה מרוחק, אשר יתמוך מרחוק בכל המשתמשים שיהיו זקוקים לסיוע. המשתמשים יהיו עובדי נת"ע וגורמים אחרים הפועלים במערכות נת"ע.

פירוט שירותי התמיכה בפרויקטים מופיע בסעיף "תמיכה בפרויקטים" שבפרק 4. תיאור הפרויקטים המבוצעים או המתוכננים כיום מצוי בסעיף 2.1 לעיל.

הספק יתכנן ויקים אתר DR, יטמיע אותו, ואח"כ יפעיל ויתחזק אותו. המזמין יהיה אחראי להתקשרות עם האתר המארח.

להלן מספר דגשים נוספים:

- בכוונת המזמין לרכוש ולהטמיע מספר מערכות תשתיות וישומיות. על הספק יהיה לתפעל את המערכות החדשות עם תום ישומן, במסגרת התמורה השוטפת. כאמור, הקמת המערכות אינה באחריותו של הספק, למעט שירותי תמיכה סטנדרטיים מטעמו בתהליך ההקמה.
- הספק ייתן שירותי תמיכה ותחזוקה גם למערכות שתתווספנה בעתיד, בהתאם לפירוט השירותים השונים המופיע בפרק 4.

2.2.2 משתמשי פנים

המערכות תומכות כיום בכ- 190 משתמשים פנימיים הפועלים באתר אחד במשרדי נת"ע בחולון, ומאפשרת לחלק מהעובדים עבודה מהבית. הצפי הוא שיהיה גידול משמעותי במספר המשתמשים הפנימיים, עד כדי 250.

2.2.3 משתמשי חוץ

המערכות תומכות כיום בכ- 90 משתמשים חיצוניים. הצפי פה הוא לגידול יותר משמעותי, והמערכות יצטרכו לתמוך בכ- 200-300 משתמשים חיצוניים שיפעלו ברובם מרחוק. בין המשתמשים החיצוניים- קבלנים שעובדים עבור נת"ע, יועצים, ספקי תוכנה צד ג' שעוסקים בהקמת והטמעת מערכות עבור נת"ע, ועוד.

(N) 2.2.4

(N) 2.3

(S) Service Desk – מרכז תמיכה 2.4

(I) 2.2.5 כללי

במסגרת תכנית החפיפה, הספק יעשה שימוש במרכז תמיכה קיים שלו שיהווה נקודת קשר יחידה (SPOC - Single Point of Contact) לפניית משתמשים בנושאים של טיפול בתקלות ובבקשות שירות.

בנת"ע קרוב לחצי מהמשתמשים הפנימיים מוגדרים משתמשים בכירים שדורשים זמינות גדולה במשאבי מחשב, ויש לתת להם שירות שעונה על רמת השירות הנדרשת עבורם. מרכז התמיכה יעניק את מכלול השירותים לכל המשתמשים המורשים של המזמין. הספק יתמוך במשתמשים העובדים מהבית. הוא יתן להם את מכלול שירותי התמיכה, לרבות סיוע בהתחברות מרחוק למשאבי החברה וסיוע בפתרון בעיות תקשורת למול הספק.

טיפול בצידוד של המזמין יהיה באחריות הספק. טיפול והתקנות יבוצעו במשרדי המזמין.

• מרכז התמיכה יפעל על פי מתודולוגית ההפעלה של פונקציית Service Desk ב-ITIL ויקים את בסיס הנתונים של מרכז התמיכה לצורך ביצוע השירות הפרואקטיבי.

• הספק יטמיע כלי שו"ב מתקדמים לניהול, למדידה ולמעקב אחר עמידה ברמת השירות הנדרשת. כל פניות השירות ירשמו בבסיס הנתונים של מרכז התמיכה, והמערכת תבנה בסיס ידע לטיפול בתקלות ופניות.

להלן תפיסת המזמין למתכונת תפעול מרכז התמיכה:

- אירוח במרכז תמיכה מקצועי המשרת לקוחות שונים.
- שימוש בטופס קיים היום במערכת ה-CRM של נת"ע - המזמין יעביר לספק את אפיון מערכת ה-CRM הקיימת לצורכי הסבת מידע.
- מתן משוב לפונה על סטאטוס הפנייה.
- איוש המרכז ע"י נציגי שירות מקצועיים, עם שאיפה למתן מרבית הפתרונות באמצעות דרג א', ללא צורך בניתוב הפנייה לדרג נוסף. הכוונה להגיע לרמה של First Time Fix Rate בשיעור גבוה כפי שמופיע בסעיף 4.5 - אמנת השירות.
- עידוד המשתמשים לפנות למרכז התמיכה, ולא ישירות לטכנאי או למנהל האתר.
- עידוד המשתמשים לפתיחת פניות באמצעות ממשק Web דרך פורטל המזמין.
- פתיחה וסגירה אוטומטית של תקלות ע"י מערכת השו"ב במסגרת טיפול מונע שוטף, הכולל במידת האפשר פתרונות מוכנים מראש לתקלות וזאת על מנת למנוע התדרדרות של אירוע לתקלה משביתת שירות.

2.2.6 דרישות ממערכת (ה - Service Desk) מרכז התמיכה (I)

למערכת ה- SERVICE DESK תהיה יכולת להתממשק למערכת השו"ב ולקבל אינפורמציה על מצב תחנות הקצה .

למרכז התמיכה תהיה יכולת לזהות תקלות חוזרות (באמצעות אפליקציית ה- SERVICE DESK עמה יעבדו), במקרה כזה תצוין התקלה כתקלה חוזרת ותיספר בדו"ח תקלות חוזרות.

באמצעות מערכת מרכז התמיכה ניתן יהיה לתעד את כל הפניות, לעקוב אחרי סטאטוס הטיפול, עד לסגירתן ולהפיק דו"חות שירות.

מערכת מרכז התמיכה תציג למוקדן את נתוני המשתמש פותח הפנייה (הציוד שברשותו ממערכת המצאי הממוחשבת, קישורי הציוד ונתונים טכניים, סוג המשתמש והרשאותיו, היסטוריית פניות וכו'). המערכת תציג נתונים ממערכת המצאי לכל ציוד שתיפתח עליו פנייה.

מערכת מרכז התמיכה תפנה את הפנייה לגורם מטפל ובנוסף תייצר הודעת במייל על הפניית פנייה פתוחה לטיפולו. בנוסף למייל תאפשר המערכת שליחת מסרונים (SMS) לבעלי תפקידים כפי שידרוש המזמין.

מערכת מרכז התמיכה תאחזר פנייה לפי שם משתמש, מספר הפנייה, תאריך הדיווח, נושא הפנייה, מילות חיפוש נוספות וכן בהתאם ליכולות נוספות של המערכת הממוחשבת.

משתמש קצה יוכל לבצע אחזור דומה ממשרדו.

למערכת מרכז התמיכה תהיה יכולת לשימור ידע בטיפול בפניות לשימוש המוקדנים לעזרה בטיפול בתקלות דומות (תכונות של מערכת "לומדת").

המערכת תפיק דוחות סטטיסטיים ודוחות מפורטים בחתכים שונים שיידרשו ע"י המזמין למדידת רמת השירות וכנדרש בסעיף 4.5 להלן. למזמין תהיה יכולת להפקת דיווחים באופן עצמאי.

המערכת תאפשר יצוא הדו"חות לקבצי אקסל לשימוש המזמין.

מערכת מרכז התמיכה תאפשר לפחות : מדידת זמן הרמת השפופרת ומענה לפונה, מדידת משכי שיחה, מדידת כמות שיחות ננטשות, מדידת כמות שיחות מופנות, מדידת עומסים לאורך שעות היום ובהשוואה לשאר ימות השבוע, עפ"י אתרים, קווים וכו'.

2.2.7 מערכות בשימוש מרכז התמיכה (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 6 עמודים A4 פונט 12 Arial.

המציע יציג את הכלים שיש ברשותו לניהול ומתן שירות במרכז התמיכה, ויסביר איך הם עונים לכל הדרישות שהוצגו בסעיף 2.4.2.

- מערכת Service Desk /CRM - ניהול הפניות תהיה זמינה לצפייה ולעדכון לכל הגורמים המעורבים במעגלי התמיכה השונים: דרגי תמיכה ב' ו ג' (הן מטעם הספק והן מטעם המזמין), למשתמשים לצורך פתיחת פניה ובירור סטאטוס, וכן למנהלים ולאנשי בקרה מטעם המזמין לצורך בירורים וקבלת דוחות.
- ACD – תוכנה שמאפשרת, בין היתר, קבלת סטטיסטיקה מדויקת על זמן הרמת שפופרת, % שיחות שלא נענו (נטישות) ומשך שיחה. על הספק יהיה לשלב את נתוני ה-ACD במסגרת דיווחי הבקרה וה- SLA מטעמו.
- CTI – תוכנה לניהול מרכז תמיכה, ניהול והגדרת תורים, מעקב אחר ביצועי נציגי שירות וכיו"ב.

2.5 - 2.14 (N)

2.15 דו"חות (S)

המציע יציג את רשימת הדוחות הקיימים במרכז התמיכה, ומשמשים לבקרה על פעילות הלקוחות. בתקופת החפיפה הספק יאפיין ויתאים את הדוחות לדרישות המזמין. הספק יתאר את הכלים התומכים בפעילות הניהול של הדוחות (שליפה, היסטורי, אגרציה וכו')

להלן רשימת דוחות עיקריים שעל הספק להכין ולספק בתדירות שתיקבע ע"י המזמין ולפחות אחת לחודש

- משך הזמן למענה טלפוני לפונים ואחוז נטישה (מותנים בקיום מערכת ACD).
- סך פניות לפי סוג פניה, מערכת, אתר וגורם מטפל (דרגי תמיכה).
- אחוז הפתרון במענה הראשון - First Time Fix Rate.
- דוח תקלות שבמהלכן השעון נעצר (Pending)
- ריכוז שמי של כל התקלות המערכתיות וכן אירועי אבטחת מידע. הפירוט יכלול: תיאור האירוע, זמן השבתה, סיבה והצבעה על תחקיר שבוצע.
- עשרת הפניות השכיחות ביותר.
- עשרת המשתמשים בעלי מספר הפניות הרב ביותר.
- עשרת סוגי פריטי הציוד בעלי מספר התקלות הרב ביותר.

- מספר פניות חוזרות עפ"י סוג פניה.
- תקלות פתוחות (לפי סוגים), לפי משך זמן.
- דוחות להצגת זמני טיפול בבקשות שירות (למשל: IMAC, הרשאות).
- דוחות שיכסו את כל מדדי רמת השירות המפורטים בסעיף 4.5 (SLA), לרבות חישוב ציון רמת שירות חודשי/ רבעוני עם פירוט החריגות ברמת השירות.

ייתן יתרון למציע שיש לו כל הדוחות הנ"ל. המציע יצרף להצעתו כנספח "הדפסות מסך" של הדוחות הקיימים במערכת שלו ומשרתים לקוחות אחרים. המציע יציג רשימה של דוחות נוספים על הרשימה הנ"ל, ויצרף 2-3 דוגמאות החשובות שבהם עם הסבר על אופן פעולתם.

2.16 - 2.18 (N)

2.19 אבטחת מידע (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 4 עמודים A4 פונט 12 Arial.

המציע יפרט את דרכי ההתמודדות, והפתרונות הניתנים לכל הנושאים המוזכרים בפרק זה.

2.19.1 כללי (I)

- | | |
|----------|--|
| 2.19.1.1 | הספק מתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות המזמין ובכלל זה דרישות הממונה על אבטחת המידע של המזמין. |
| 2.19.1.2 | הספק יהיה בעל תקן ISO-27001 לכל המאוחר עד שנה לאחר ההתקשרות מול המזמין. (S) . |
| 2.19.1.3 | ייתן יתרון למציע שכבר יש ברשותו תו תקן לאבטחת מידע. המציע יציג את כל התקנים המקובלים בשוק בתחום אבטחת מידע בהם הוא עומד, ויצרף להצעה העתק מהאישורים. |
| 2.19.1.4 | המציע יציג רשימה של דוחות נוספים על הרשימה הנ"ל, ויצרף 2-3 דוגמאות החשובות שבהם עם הסבר על אופן פעולתם. |
| 2.19.1.4 | הספק ועובדיו יהיו מחויבים לעמוד בדרישות אבטחת מידע, אשר יבואו בנוסף למפורט במסמך זה ואשר יוגדרו עם תחילת העבודה על-ידי ממונה אבטחת מידע אצל המזמין. |

2.19.1.5 הנהלת הספק תחתום על המפורט לעיל וכן התחייבות לשמירת סודיות.

2.19.2 מצב קיים (I)

- 2.19.2.1 בארגון קיימת מדיניות סדורה בתחום אבטחת מידע.
- 2.19.2.2 אין מחויבות לעמידה בתקן או ברגולציה חיצונית.
- 2.19.2.3 נת"ע מונחית מרצון ע"י רא"מ ופועלת באופן שוטף ע"פ הנחיות היחידה.

2.19.3 אישורי ביטחון (I)

- 2.19.3.1 העסקת עובדים תהיה על פי החלטת המזמין וטעונה אישור מראש ובכתב של ממונה אבטחת מידע של המזמין, וזאת מבלי לגרוע ממחויבויות הספק ואחריותו על פי החוזה.
- 2.19.3.2 ממונה אבטחת המידע של המזמין ו/או נציג המזמין יהיו רשאים לדרוש מהספק שלא להעסיק מי מעובדיו, גם לאחר שהחל את עבודתו, מבלי שיתנו טעם לכך והספק מתחייב להרחיק את העובד מייד לאחר שיידרש לעשות זאת. המזמין לא יהיה חייב לפצות את הספק בדרך כל שהיא בגין זה. על הספק להביא עובד חלופי תוך 48 שעות.
- 2.19.3.3 הספק מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידיעות אשר בידו ו/או אשר תגענה לידו ו/או לעובדיו תוך כדי מימוש התחייבויותיו במכרז זה ו/או בקשר עמו, הינן חסויות והוא מתחייב לשמור על כל מידע לשם ביצוע הפרויקט ו/או בקשר עמו. אין לפרסמן בכל הקשר או למסרן לצד שלישי ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהנהלת המזמין.
- 2.19.3.4 אבטחה פיסית - הספק יציג את מנגנון האבטחה הפיזית הקיים במכרז התמיכה, ואת התארגנותו לעמידה בדרישות בהנחיות ממונה הביטחון של המזמין והיועצים המקצועיים (S)

2.19.4 הצהרות סודיות (I)

2.19.4.1 הספק מתחייב לחתום בעצמו וכן להחתים את עובדיו, כולל קבלני משנה, על הצהרת סודיות כמופיע בנספח הצהרת סודיות ולהעביר העתקים מקוריים מהצהרות אלו לידי הממונה על אבטחת המידע של המזמין. העתקי הצהרות הסודיות מצורפים כנספח 19.5 לחוזה.

2.19.4.2 אי החתמה מיידית על הצהרת סודיות של גורם או אי מסירת הצהרת סודיות למזמין מיד עם ההחתמה וכן כל הפרת הצהרת סודיות ו/או אי קיום הוראה מהוראות נספח זה יראו כהפרה יסודית של החוזה ע"י הספק.

2.19.4.3 הספק מתחייב שלא להעסיק ו/או להפסיק העסקת אדם שלא חתם על הצהרת הסודיות האמורה, או שקיים לגביו מידע או חשש כלשהו למהימנותו, מיומנותו ו/או ניגוד אינטרסים ישיר או עקיף עם המזמין.

2.19.4.4 החזרת מידע – המציע/הספק מתחייב להחזיר למזמין (בלי לשמור עותקים) כל מידע, חומר ומסמכים שקיבל מהמזמין לצורך הגשת ההצעה (למעט מסמכי המכרז) ו/או לביצוע עבודתו תוך שבועיים מיום סיום תקופת המכרז או מיום שנדרש לכך ע"י המזמין, לפי המוקדם ביניהם. (הכוונה לכל חומר שהוא, בכתובים, בדפוס, במדיה מגנטית או אופטית או בכל אמצעי אחר).

2.19.5 מידור נגישות (I)

הנהלת הספק תוודא כי לא תהיה כל נגישות למידע לכל גורם שהוא אלא אם הוא יעמוד בכל התנאים הבאים גם יחד, ולהלן יקרא: "עובד הספק מורשה מידע":

- קיבל אישור לעבוד מממונה הביטחון של המזמין טרם תחילת עבודתו.
- הינו עובד הספק ו/או הינו ספק משנה של הספק הקשור לחוזה.
- עליו להיות חשוף למידע במסגרת תפקידו ו/או עליו להימצא בשטח העבודה מתוקף תפקידו.
- תודרך באופן יסודי לגבי כלל דרישות אבטחת המידע והוחתם כמתבקש.
- הספק יפרט את מערכת המעקב אחרי האישורים לעובדים השונים (כולל אנשי הגיבוי) (S)

2.19.6 חוקים ותקנות והסמכות (S)

- 2.19.6.1 על הספק לעמוד באספקת השירותים בדרישות כל דין החל על השירותים וכן בפרט בדרישות החוק והתקנות המפורטות להלן:
- חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (לרבות תקנות, צווים והוראות מכוחו).
 - חוק המחשבים התשנ"ה-1995.
 - התקן הבינלאומי ISO 15408.
 - הספק יציג את ההסמכות והתקנים שברשותו.
- 2.19.6.2 הסמכות הנדרשות מעובדי תחום אבטחת מידע של הספק:
- הסמכה של CCSA - Checkpoint.
 - הסמכה של CISSP - Microsoft.
 - הסמכות של HP.
 - הסמכות לכלי NAC ו-SEIM.
- הספק יתחייב לעמוד בדרישת ההסמכות לכל המאוחר תוך שנה ממועד ההתקשרות.
 - הספק יפרט אלו הסמכות יש לעובדי תחום אבטחת מידע.
- 2.19.7 נהלים (I)**
- 2.19.7.1 הספק יידרש ליישם את נהלי תפעול אבטחת המידע שלו, להתאימם לצרכי המזמין ולהגישם לאישור המזמין. לאחר קבלת האישור, על הספק לפעול לפי נהלים אלו. לבקשת המזמין, הנהלים יופצו ע"י הספק לגורמים הרלוונטיים.
- 2.19.7.2 אירועי אבטחת מידע יטופלו על פי נוהל אירוע חריג שייכתב בזמן תקופת החפיפה.
- 2.19.7.3 אבטחה פיסית בהתאם להנחיות של ממונה הביטחון של המזמין.
- 2.19.8 סיכונים ואיומים (S)**

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט Arial 12

הספק יטפל במענה לסיכונים ואיומים, שעיקרם מוצגים בהמשך תת-סעיף זה בכל סביבות העבודה ויסייע למזמין או מי מטעמו, עפ"י הנחיית המזמין ככל שיידרש, בטיפול במענה לסיכונים ואיומים במהלך הפיתוח והבדיקות.

להלן עיקרי הסיכונים והאיומים:

- חוסר בתיעוד משתמשים שביצעו עדכוני נתונים.
 - פגיעה באמינות המידע כתוצאה מחדירה למאגרי המידע ופגיעה בהם או על ידי חשיפת/דליפת מידע רגיש, מידע האסור לפרסום מטעמי בטחון מדינה, מידע חסוי על פי דין.
 - שינוי בלתי מורשה של מידע ו/או של הגדרות תפעוליות במערכת ורכיבים.
 - הכנסת קוד עוין למערכת.
 - פגיעה בפרטיות של גורמים שפרטיהם מצויים במערכת, כתוצאה מדלף מידע לגורמים לא מורשים וכן מאי עמידה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהוצאו מכוחו.
 - שיבוש נתונים במערכת בסביבת הייצור.
 - פגיעה בצנעת הפרט.
 - אירועי אבטחת מידע לרבות תקיפות סייבר.
- המציע יפרט במענה את המתודולוגיה ושיטות העבודה המוצעות על ידו לטיפול במענה לסיכונים ואיומים המוזכרים בסעיף זה, מעבר להנחיות ולדרישות של נת"ע שהוצגו לעיל.
- המציע רשאי לפרט סיכונים ואיומים נוספים שאינם כלולים ברשימת הסיכונים והאיומים דלעיל ולציין כיצד בכוונתו לטפל בהם.

2.19.9 דרישות מיוחדות (I)

- במקרה של הוצאת מידע מחוץ למתקני המחשוב ע"י הספק, באחריותו לדאוג לשינוע מאובטח של המידע.
- הספק יקיים הגנה פיזית על מערכת המידע ועל התשתיות שלה בסביבות הייצור ובסביבות הנמוכות לרבות מבנה, אמצעי תקשורת, עמדות עבודה ותשתית חשמל, מפני סיכונים סביבתיים ופגיעות התואמים את רגישות המידע שיעובד על ידי הספק.
- הספק ועובדיו כולל קבלני המשנה לא ישמרו נתונים מהמערכת על מחשבים ניידים או על כל מדיה נתיקה אחרת ללא אישור מפורש של המזמין.

2.19.10 ניהול משתמשים והרשאות (I)

- ניהול הרשאות המשתמשים יבוצע באמצעות Active Directory. בנוסף, הרשאות משתמשים ביישומים השונים יבוצע ע"י המזמין בתוך המערכות עצמן. ככלל, הגדרת/גרירת משתמשים יתבצעו עפ"י נהלי המזמין.
- אחראי אבטחת המידע מטעם הספק ינהל רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שנקבעו להם ועובדים הממלאים תפקידים אלה.
- אחראי אבטחת המידע מטעם הספק ידאג לביטול ההרשאות של עובד שסיים את תפקידו ולשינוי סיסמאות וקודי גישה למאגר המידע, שהעובד עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של העובד ובנוסף להעברת העובד למאגר אחר של לא פעילים.

2.19.11 ביקורות (I)

- על הספק להיות ערוך, בכל עת, לביקורת חיצונית שתופעל על המערכות וממצאיה יועברו לידי המזמין. הביקורת תתייחס, בין השאר, למערכי האבטחה במתקנים המשמשים את מערכות המזמין בחווה המרכזית, באתר ה-DR ובחדרי המחשב באתרי המזמין, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכת.
- המזמין או נציגיו המוסמכים יהיו רשאים לבצע בדיקות מערכי אבטחה, בקרת חסינות, איתור פרצות אבטחה ובדיקות יעילותם של מנגנונים המשמשים לאבטחת המערכת.
- הספק יפעל ליישום המלצות הביקורת ותיקון הליקויים, תוך פרק זמן סביר, כפי שייקבע על ידי המזמין.

2.19.12 סקרי סיכונים ובדיקות חוסן (I)

- 2.19.12.1 הספק יערוך סקר סיכוני אבטחת מידע ובדיקות חוסן בתדירות של אחת לשנה. הספק יפרט את הכלים שבהם ישתמש לביצוע סקרים אלו (S)
- 2.19.12.2 מבדקים פנימיים שבהם מחויב הספק יבוצעו ע"י עובדי הספק שאינם נמנים על צוות התפעול השוטף של המזמין.
- 2.19.12.3 הספק ישתף פעולה עם המזמין או מי מטעמו במסירת כל מידע נדרש לטובת הבדיקות.

המזמין רשאי, מעת לעת וללא כל הודעה מוקדמת, לבצע סקרי סיכונים ומבחני חוסן למערכת על ידי חברה חיצונית שמועסקת ע"י המזמין בהסכם נפרד והספק מחויב לבצע את הדרוש תיקון על פי ממצאי הסקר ולפעול ליישום המלצותיהם.

2.19.12.4

(N) 2.20

(N) 2.21

פרק 3 - טכנולוגיה

ותשתית (S)

3. טכנולוגיה ותשתית

3.0 ארכיטקטורה כללית – הבהקים

3.0.1 ארכיטקטורת מערכת – כללי (I)

- 3.0.1.1 הספק יספק שירותי התקנה, תפעול, אחזקה ותחזוקה לכלל תשתיות המחשוב והתקשורת במתקן המחשוב הראשי.
- 3.0.1.2 באחריות הספק לספק את השירותים לתשתיות הייצור, הפיתוח, האינטגרציה והבדיקות של נת"ע.
- 3.0.1.3 על הספק לוודא כי ריענון הציוד ועדכון גרסאות הרישוי לתוכנות התשתית ייכללו בתוכנית העבודה אשר תאושר על ידי המזמין.
- 3.0.1.4 ביצוע של כל שדרוגים שידרשו לציוד בחווה המרכזית יהיו באחריות הספק, רכש הציוד יתבצע על ידי המזמין.

3.0.2 ארכיטקטורת התשתיות (I)

תרשים המתאר את פריסת הציוד והרשתות (שרתים, נתבי תקשורת, ציוד תקשורת אקטיבי, קווים יוצאים, אבטחה ברמת השרתים, חלוקה לרשתות ווירטואליות) (כולל כתובות), ימסרו לספק לאחר הזכייה.

3.1 חומרה מרכזית (I)

3.1.1 חומרה מרכזית – שרתים

- 3.1.1.1 הספק יידרש לספק שרותי תפעול ותחזוקה למערך השרתים (הפיזים והווירטואליים) והתקשורת הקיים בהתאם להגדרות המופיעות בפרק 4 (I).
- 3.1.1.2 הספק ידרש להציג תוכנית מפורטת, לאחר תקופת ההכרות, לשדרוג השרתים הקיימים והארכיטקטורה הקיימת, באופן שיתאימו לצרכי נת"ע וישמשו מכוון להתפתחות המיחשוב בנת"ע. התוכנית תעשה שימוש בטכנולוגיות חדשות במיוחד בנושאי ענן ויכולות של Big Data. התוכנית תאפשר להגיע לניצול טוב יותר של הסביבה המיחשובית בנת"ע ושימוש בשירותים מקובלים של ספקיות כמו מיקרוסופט, גוגל וכדומה. התוכנית תתמוך בקריטריונים בהתאם לתוכנית ה-Road Map שתאושר ע"י המזמין.
- 3.1.1.3 הספק יכין כחלק מפעילותו תוכנית לרכש והחלפת שרתים שנתית, עפ"י הקריטריונים שיציע ויאושרו על ידי המזמין כך שאורך חיי שרת לא יעלה על 5 שנים (קריטריונים נוספים יהיו עמידה בביצועים, כדאיות כלכלית, צרכים טכנולוגיים, תוספות וגריעת שירותים למערכות הקיימות וכו'). התוכנית תחול על כל השרתים לכל אורך תקופת ההסכם בחלוקה לשנים, ותאושר ע"י המזמין.

3.1.1.4 בהתאם להנחיות המפורטות לעיל בסעיף זה על המציע לפרט את דרכי הפעולה שלפיהם יעבוד במהלך ההתקשרות בעניין השדרוג השוטף של החומרה המרכזית (S).
להלן רשימה של שרתים:

Guest OS	Description	Environment
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	3PAR Remote Management	Production
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Application	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Application	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Dev	DEV
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Dev	DEV
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Power-Pivot	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Power-Pivot	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Tabular Analysis	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Tabular Analysis	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Web Front End	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI Web Front End	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Certification Authority	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Certification Authority	Production
Red Hat Enterprise Linux 5 (32-bit)	CheckPoint	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Certification Authority	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Certification Authority	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM Back End	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM Back End	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM Front End	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM Front End	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM SQL	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Domain Controller	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Domain Controller	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Domain Controller	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP Application	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP SQL	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint 2010 Web Front End	DEV

Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SharePoint 2013 Application	DEV
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Sharepoint Office Web Application	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Sharepoint Foundation Access services	DEV
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	DHCP Server	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Wifi DHCP Server	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	DHCP Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	CRM	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	DNS Server	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Lync Edge 2013	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Hyper-V DMZ Servers	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Hyper-V DMZ Servers	DMZ
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	TMG	DMZ
Ubuntu 10.04.4 LTS	LifeSize	DMZ
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Doors Server	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Doors Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP Application	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP SQL	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Exchange Cas 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Exchange Cas 2010	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Exchange Cas 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Exchange Cas 2013	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Exchange Mailbox 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Exchange Mailbox 2010	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Exchange Mailbox 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Exchange Mailbox 2013	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Exchange Unified Messaging 2010	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Fax-Fenestrae	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	FTP Serv-U Gateway	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	FTP Serv-U Application	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SP SQL	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SP SQL	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI SQL	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	BI SQL	Production

	HP SIM, Transcad Base	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	License	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	HP IMC	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ADRecoveryTest Server	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Microsoft Key Management Server	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Kronos	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Kronos	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Lync Server 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Lync Server 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Lync Server 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SQL Lync Server 2013	Production
Ubuntu Linux (64-bit)	Vmware Infrastructure	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Mcafee report server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Medatech RDP Test Server	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SCCM 2012	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SCOM SQL	Production
Other 2.6.x Linux (64-bit)	Mcafee Web Filter	Production
Other 2.6.x Linux (64-bit)	Mcafee Web Filter	Production
Microsoft Windows 7 EnterPrise	NTA Maps	DMZ
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Tilos, Abviewer Licenses	Production
Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	DM Old Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	DM Old Server	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	DM Old Server	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	File Server	Production
Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	Hours Reporting	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	File Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Print Server	Production
Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	RDP Old Server	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SafeCom	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Benarit SQL	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	OTP	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Office Web Application	Production

Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Office Web Application	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre BI Application	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre BI PowerPivot	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre BI SQL	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre BI Tabular Analysis	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre BI Web Front End	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre High Availability Group SQL SP13	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre High Availability Group SQL SP13	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre CRM Back End	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre CRM Front End	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre CRM Front End	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre CRM SQL	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre Fast Content SharePoint 2010	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre SharePoint Application 2010	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre SharePoint Application 2010	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre SharePoint 2010 SQL	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre SharePoint Web Front End 2010	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Pre SharePoint Web Front End 2010	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre SharePoint Application 2013	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre SharePoint Application 2013	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre SharePoint Web Front End 2013	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Pre SharePoint Web Front End 2013	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Primavera	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Primavera	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	QM7 Application	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Service	Production

	Broker	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Service License	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Terminal Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Terminal Server	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Web Access	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Remote Desktop Web Access	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SCOM	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SCOM	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SCCM SQL	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Application 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Application 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Web Front End 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Web Front End 2010	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SharePoint Application 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SharePoint Application 2013	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Back End 2010	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Fast Content SharePoint 2010	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Front End 2010	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Front End 2010	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint Front End 2010	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Migration Server	DEV
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	SharePoint 2010 SQL	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SharePoint 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	SharePoint 2013	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	QM7 SQL	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP Application	PreProd
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	ERP SQL	PreProd
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	TFS Server	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	QM7 Application Test	PreProd
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Ubuntu Linux (64-bit)	LifeSize	

SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Veeam	Production
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	Veeam	Production
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Vmware Infrastructure	
Red Hat Enterprise Linux 5 (32-bit)	Vmware Infrastructure	
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	WebTest For 60*60	DMZ
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	PDF Converter	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	Printers HP Web Jetadmin	Production

3.1.2 ציוד תקשורת –

3.1.2.1.1 הספקים המרכזים של ציוד תקשורת ואבטחת מידע הם :

- CHECKPOINT •
- HP H3C •
- FIBER CHANNEL BROCADE •
- CISCO •
- McAFEE •
- FORESCOUT NAC •
- KEMP – HLB •

3.1.2.1.2 רשימה מלאה של הציוד תימסר לספק הזוכה.

3.2 אחסנת נתונים מרכזית

מערכת אחסון וגיבוי (I)

3.2.1 הספק יידרש לספק שרותי תפעול ותחזוקה למערכי האחסון והגיבוי הקיימים בחווה המרכזית מסוג HP 3PAR, ומערך גיבוי של IBM- V3700 בהתאם להגדרות בפרק 4.

3.2.2 על הספק לדאוג באופן שוטף לאורך חיי ההסכם לשדרוג של מערכי האחסון / והגדלת נפחי האחסון בהתאם לצרכים, לקריטריונים ומדדים לביצועי המערכות, וגיל המערכת.

3.2.3 מערך האחסון בנת"ע מסוג HP 3PAR STORAGE כולל מוצרי תוכנה ייחודיים ודורש מיומנות והתמחות מיוחדת, המציע יפרט במענה את התארגנותו למתן תמיכה למערך אחסון מסוג זה (S).

3.2.4 מערך הגיבוי מורכב מהרכיבים הבאים :

3.2.4.1 2 שרתי גיבוי

3.2.4.2 HP D2D

3.2.4.3 IBM V3700

3.2.4.4 HP TAPE LIBRARY

קיים נוהל גיבוי כמפורט בפרק 4.

3.2.5 הספק יציג במהלך הפעילות תוכנית להחלפה/שדרוג מערכי האחסון והתקני הגיבוי בחוות השרתים המרכזית ובחוות הגיבוי לא יאוחר מ-5 שנים ממועד רכישתם. התוכנית תחול לכל אורך תקופת ההסכם בחלוקה לשנים, ותאושר ע"י המזמין,

3.2.6 הספק יהיה אחראי על ביצוע גיבויים למערכי האחסון וביצוע בדיקות תקינות שוטפות בהתאם לנוהלי המזמין. קיים נוהל שיחזור כמפורט בפרק 4.

3.2.7 בהתאם להנחיות המפורטות לעיל בסעיף זה על המציע לפרט את דרכי הפעולה שלפיהם יעבוד במהלך ההתקשרות בעניין השדרוג השוטף של מערך האחסון המרכזי (S).

3.3 ציוד קצה (I)

3.3.1 הספק ידאג לספק שרותי תפעול ותחזוקה לכלל ציוד הקצה המשמש את המשתמשים.

3.3.2 במהלך תקופת החפיפה תימסר רשימה מלאה של כלל הציוד ההיקפי הקיים בנת"ע - מדפסות, סורקים, עמדות הלבנה, מסכי תצוגה, טאבלט (מחשב לוח), חדרי ישיבות חכמים (מערכות VC, מערכות שליטה ובקרה על רכיבי החדרים כמו תאורה, מקרן, לוחות פיקוד, מסכים וכו') וכיו"ב.

3.3.3 האחריות לחידוש משק לציוד הקצה היא של המזמין. יחד עם זאת, נדרש הספק להמליץ למזמין על חידוש משק חריג לציוד קצה (תקלות מתמשכות בציוד הפוגעות בתפקוד המשתמשים, ציוד שאינו תומך בצרכים וכדו').

3.3.4 למזמין הסכמי אחזקה כלליים לציוד קצה (לדוגמא חדרי ישיבות חכמים), יסמך המזמין את הספק להשתמש בחוזי אחזקה אלה לציוד הקצה.

3.3.5 על מנת לעמוד ברמת השירות לתקלות בציוד קצה למשתמשים המפורטת בפרק 4, הספק יעמיד על חשבונו ציוד קצה באתרי המזמין לצורך סבב טכני לתקלות משתמשים. מפרט ציוד קצה זה יהיה דומה, למפרט ציוד הקצה התקול שיוחלף במקרה תקלה ויידרש לעמוד בביצועים לצרכים להם נועד.

3.3.6 רשימה מלאה של הציוד תימסר לספק לאחר הזכיה.

3.4 ציוד מיוחד

3.4.1 מרכזית IP מורכבת מהרכיבים מהבאים מ:

- 3 שרתי LYNC 2013
- שרת SQL.
- שרת EDGE.

- GW של חברת AUDIOCODE
- SOFTWARE CLIENT LYNC 2013
- טלפון IP של חברת AUDIOCODES

3.4.2 על המציע לפרט את דרכי הפעולה שלפיהם יעבוד במהלך ההתקשרות בעניין הטפול בציווד המיוחד (S).

3.5 ציוד מתכלה (I)

3.5.1 המזמין אחראי לאספקת ציוד מתכלה לצרכי חוות השרתים הראשית ציוד כגון טונרים למיניהם, דפים למדפסות, קלטות גיבוי וכו'.

3.5.2 כמו כן, המזמין אחראי לאספקת נייר חברה ונייר PRE PRINTED עבור צ'קים, ובאחריות הספק להחליף ולמלא .

3.6 (N)

3.7 (N)

3.8 (N)

3.9 תשתית סביבתית (S)

3.9.1 שירותי תפעול באתר לחוות השרתים (I)

3.9.1.1 על הספק לבצע ניטור של חוות השרתים 24X7, 365 יום בשנה לכלל מערכות המחשוב והתקשורת.

3.9.1.2 המציע הזוכה במכרז זה יהיה המורשה לגישה למערכות בחוות השרתים ואחראי על ניהול ומתן הרשאות הגישה לאחרים בתאום מול המזמין.

3.9.1.3 למתחם המסדים של מערכות המזמין בחוות השרתים לא תהיה גישה לגורמים שאינם הגורמים המורשים מטעם הספק ו/או המזמין.

3.9.1.4 הרשאות הגישה למערכי המחשוב ותקשורת בחוות השרתים יתועדו ע"י הספק ויהיו באישור המזמין.

3.9.1.5 כל הציוד בחווה השרתים יהיה משולט ומעוגן בצורה קבועה בתוך המסדים.

3.9.1.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע ביקורות וביקורים בחוות בתאום עם הספק. ליקויים שיעביר המזמין יטופלו בתוך 2 ימי עבודה נוספים.

3.9.1.7 תשתיות סביבות הפיתוח הבדיקות והאינטגרציה תהיינה בחוות השרתים. הספק יהיה אחראי לתפעול ותחזוקת התשתיות הטכנולוגיות בסביבות אלו.

3.9.2 שרותי הקמה ותפעול באתר DR (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט 12 Arial.

- 3.9.2.1 נת"ע מתעתדת להקים אתר חלופי להתאוששות מאסון (DR) במהלך השנים 2016-2017. אתר ה- DR ישמש כ- DATA CENTER חלופי לצורך המשכיות עסקית במקרה של קריסה חלקית או מלאה של מערכות בחוות השרתים.
- 3.9.2.2 באחריות המזמין להתקשר עם גורם צד ג' שיספק אתר אירוח לחוות ה-DR, ובאחריות הספק להקים אתר ולספק שרותי תפעול ותחזוקה הזהים לשירותים בחוות השרתים הקיימת.
- 3.9.2.3 אתר ה- DR יכלול את התשתיות התומכות (הזנות חשמל, גנרציה, מיזוג, גילוי וכיבוי וכ"ו) כפי שהוגדר עבור האתר במסגרת מכרז ממשלתי מוביל לשירותי אירוח. המציע יפרט את יכולתו לשלב נתונים מהמערכות התשתיות של אתר ה-DR במערכת הבקרה שלו.
- 3.9.2.4 אתר ה- DR יספק מענה לסביבת הייצור של מערכות המזמין להמשך עבודה עבור משתמשי המערכת לזמן בלתי מוגבל.
- 3.9.2.5 זמינות העבודה של משתמשי המזמין באתר ה- DR (RTO) תהיה עד 4 שעות מהחלטה על מעבר לאתר הגיבוי. אתר ה- DR יאפשר יכולת עבודה מלאה לכלל משתמשי המערכת (פנימי וחיצוני).
- 3.9.2.6 עדכניות המידע (RPO) באתר ה- DR תהיה בטווח של עד 5 דקות לאחור.
- 3.9.2.7 הספק נדרש לתכנן את החומרה התקשורת ורישיונות התוכנה הנדרשים לאתר הגיבוי (יש להסתמך על הציוד הקיים בחוות השרתים הנוכחית)
- 3.9.2.8 הספק יבצע התכנון באופן שלא יידרש לבצע שינויים בהגדרות בציוד בצד המשתמשים בעת הדילוג לעבודה באתר ה-DR.
- 3.9.2.9 על המציע לפרט במענה לסעיף זה תיאור מפורט, בתרשים ובמלל, של ארכיטקטורת האתר ותצורת המענה להמשכיות עבודה.
- 3.9.2.10 על המציע לפרט במסגרת המענה את כלי הניטור ואת הפעולות בהן ינקוט כדי לנטר את הציוד בשני האתרים וכיצד נערך לעבודה מול ספק אירוח חיצוני.
- 3.9.2.11 על הספק לדאוג בתהליך התחזוקה של האתרים לניצול מכסימלי של השטח, לרבות שימוש בתשתיות וירטואליות, מערכות אחסון וגיבוי משותפות השייכות למערכות המזמין בלבד (ניצול שטח שלא בצורה יעילה תביא לגידול בעלויות האירוח).
- 3.9.2.12 המזמין מעוניין לבחון אפשרות להשתמש בשגרה באתר ה- DR עבור סביבות נוספות (בדיקות, אינטגרציה, הדרכה וכ"ו). על המציע לנתח אפשרות זו ולהציע בתשובתו דרך פתרון למזמין.

3.10 מערכות הפעלה (I)

- 3.10.1 באחריות הספק לפעול כך שמערכות הפעלה המותקנות יהיו בגרסה המתאימה למערכות היישומיות המופעלות ובהתאם להנחיות המזמין . כל חריגה תהיה מגובה בנימוק מתאים ומתועד.
- 3.10.2 שדרוגים בכל הסביבות יתבצעו באחריות הספק בהתאם ליכולת החומרה, יכולות כלי התשתית האפליקטיבית הפועלת על החומרה והסביבה האפליקטיבית ובתאום עם ספקי התוכנה היישומית והמזמין.
- 3.10.3 כל שדרוג/ שינוי יתבצע בהתאם לנהלי המזמין. לפני ביצוע של השדרוג יכין הספק מסמך התקנה רשמי הכולל בין היתר את הנושאים הבאים: משמעות ומטרת השדרוג/ שינוי, תכולת השדרוג/ שינוי, אופן הביצוע, יכולת חזרה לאחור, גורם אחראי/מבצע, לוח לביצוע, גורם מלווה נדרש מטעם המזמין ו/או מטעם ספק תוכנה יישומית רלוונטי, פירוט סיכונים וכו'. על המציע לפרט בתשובתו את מבנה הנוהל המוצע ולצרף בנספח דוגמא של נוהל כזה מלקוח אחר. (S)

3.11 בסיס הנתונים – DBMS (I)

תחזוקה של בסיסי הנתונים SQL של המערכות השונות תהיה באחריות הספק.

3.12 כלי תפעול וייצור / כלי בקרה ושליטה

- 3.12.1 יעדים (I)
- 3.12.1.1 לאפשר אספקת שירותי מחשוב בזמינות ובאיכות מיטביים בהתאם לדרישות המזמין.
- 3.12.1.2 צמצום עלויות התפעול.
- 3.12.1.3 כמפורט בפרק 2 כלי השו"ב הקיימים אצל המזמין ישמשו לכלל פעילות התפעול והתחזוקה . במידת הנדרש ולאחר אישור המזמין על הספק להשלים את היכולות שאינן קיימות בכלים הנוכחיים.
- 3.12.2 מטרות (I)
- 3.12.2.1 אספקת שירות באיכות, בזמינות, ובביצועים גבוהים.
- 3.12.2.2 יכולת מדידה של רמת שירות הנדרשת מספק התפעול.
- 3.12.2.3 ניטור וגילוי של תקלות מוקדם ככל האפשר ואספקת מידע מדויק אשר יאפשר להגיע אל גורם התקלה ואל הפתרון המומלץ בזמן קצר ככל שניתן.
- 3.12.2.4 סיוע בהבנה של ההשפעות של תקלות שונות על שירות המחשוב למשתמשים, ובתוך כך לתמוך בתיעודף נכון של משאבים בהתאם לחשיבות השירותים השונים.

- 3.12.3 מצב קיים (I)**
- 3.12.3.1 חוסר בנתונים היסטוריים ויכולת דיווח ולמידה.
- 3.12.3.2 חלק גדול מהתקלות בתשתיות מדווחות בצורה חלקית מאוד למערכת התמיכה.
- 3.12.3.3 קיים אוסף של מוצרים אשר יחדיו מהווים פתרון אחוד ומרכזי למערך שליטה, ניטור, בקרה והפצה על תשתיות מחשוב, תקשורת, מערכות מידע וסיסטם.
- 3.12.3.4 למערכת קיימת יכולת להפצת תוכנה לכל מרכיבי הרשת ובחתיכים שונים.

- 3.12.4 דרישות כלליות (S)**
- 3.12.4.1 באחריות הספק לבצע את כל פעילות הניטור של המערכת באמצעות כלי הניטור הקיימים כיום אצל המזמין. על הספק לבחון כלים אלו ולציין מה מבין כל המטלות המפורטות בפרק 4 ניתן לבצע ואלו השלמות נדרשות לדעתו שליטה מלאה על שירותי המערכת בהיבט ניטור הזמינות של התהליכים העסקיים.
- 3.12.4.2 מערכת השוי"ב נדרשת לנטר הן את האתר הראשי והן את אתר ה-DR.
- 3.12.4.3 כלי השוי"ב יאפשרו זיהוי ויכולת לטיפול פרו-אקטיבי ע"י הספק בתקלות ובעיות עוד לפני שהמשתמשים/ המערכות ירגישו/ ייפגעו מהם.
- 3.12.4.4 המערכת תאפשר השתלטות מרחוק על כל מרכיבי המערכת (שרתים, ציוד תקשורת למינהו, עמדות קצה) לצורך תפעול המערכת מרחוק. המציע יפרט את יכולתו במסגרת כלי השוי"ב הקיימים. הספק יתאים יכולות אלה לטכנולוגיה הקיימת ולטכנולוגיות החדשות שירכשו במהלך ההסכם.

3.13 (N)

3.14 תוכנות מדף

- 3.14.1 תוכנות שירות (I)**
- 3.14.1.1 תוכנות השירות הינן התוכנות המשמשות את תשתיות החומרה והמערכות היישומיות בכל סביבות העבודה לצרכי שליטה ובקרה על מערכי החומרה השונים והמערכות היישומיות המשמשות את המשתמשים. כמפורט בפרק 2 תוכנות אלה ישמשו גם לתהליכי אוטומציה בתפעול המתקן (לדוגמה: ביצוע ממשקים ומעקב אחר ביצועיהם, גיבויים וכדו').
- 3.14.1.2 כל תוכנות השירות והסכמי השרות מול ספקי התוכנה יהיו באחריות המזמין .
- 3.14.1.3 שדרוגים יתבצעו בהתאם ליכולת החומרה, כלי התשתית האפליקטיבית הפועלת על החומרה והסביבה היישומית.
- 3.14.1.4 כל שדרוג או התקנת תוכנת שרות חדשה יתבצע ע"י הספק בהתאם לנהלים שיאושרו על ידי המזמין .

3.15 אבטחת מידע (S)

3.15.1 תחזוקת רכיבי אבטחת מידע

הספק יידרש לתחזק את כל מערכות ורכיבי אבטחת המידע. מערכות אבטחת המידע המותקנות אמורות לתת מענה לכל הסיכונים ואיומי אבטחת המידע שצוינו בסעיף 2.19 ובאופן שתקלה משביתה באחד מכלי אבטחת המידע לא תגרום להשבתת המערכת. הספק ימליץ על כלי אבטחת מידע נוספים תוך שימת דגש על מענה לסיכונים ולאיומים בהווה ובעתיד. מערכות אבטחה בנת"ע :

מערכות IPS – INTRUSION PREVENTION SYSTEM 3.15.1.1
מטרתה להגן על הרשת הפנימית מפני איומים חיצוניים ופנימיים ותמומש באמצעות ה-FW.

מערכת SIEM 3.15.1.2
מטרתה היא להרחיב את יכולת השליטה והבקרה על כלל אלמנטי האבטחה במערכות נת"ע, על ידי איסוף של אירועי אבטחה וניתוחם. בשלב זה אינה קיימת אולם נמצאת בתוכנית העבודה של המזמין.

הרחבה של מערכת NAC – NETWORK ACCESS CONTROL 3.15.1.3
כיום מופעלת בנת"ע מערכת FORESCOUT המשמשת לבקרה וניהול גישה להתקנים ועמדות קצה בתוך הרשת. הספק יהיה אחראי על תפעול המוצר.

פרק 4 - מימוש (S)

4.0 כללי - הבהקים (I)

4.0.1 פרק המימוש מציג את הנושאים הבאים :

4.0.1.1 דרישות המזמין בכל הקשור במתן שרותי תפעול, תחזוקה ושרותי Service Desk לכל תשתיות המחשוב והתקשורת למערכות המזמין, והקמת אתר **DR**, כמפורט בפרק 3, תוך עמידה בדרישות לרמת שירות. הפרק מגדיר את תכולת המכרז, את השירותים הכלולים בו, את הדרישות משירותים אלו, את רמת השירות הנדרשת ודרך מדידתה בכל אחד מהשירותים המוגדרים.

4.0.1.2 הצגת פתרון המציע ובכלל זה: הצעת המציע כמענה לדרישות המזמין, הצגת המועמדים מטעם המציע המיועדים לביצוע השירותים, הצגת המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע המציע את השירותים, ניסיון קודם של המציע בביצוע עבודות דומות, ממליצים ו/או מכתבי המלצה (באם יש) ולקוחות.

4.0.2 כל השירותים המפורטים בפרק זה יבוצעו ע"י הספק וקבלני משנה שלו (ובאחריותו המלאה). הספק אחראי באופן מוחלט לאיכות ושלמות ביצוע השירותים.

4.0.3 רמת השירות הנדרשת מהספק הזוכה תתבצע בהתאם להסכם רמת שירות מפורט (**SLA**) למגוון השירותים שהספק הזוכה נדרש לספק עפ"י קריטריונים כמפורט בהסכם רמת השירות ובסעיף 4.5 להלן.

4.0.4 שירותים נדרשים (s)

סעיף זה מציג את השירותים הנדרשים מהספק במכרז זה. פירוט מלא מופיע בהמשך פרק זה ולעיתים גם בפרקים 2-3 לעיל (להבנה טובה יותר של הדרישה הטכנולוגית). בכל מקום במכרז בו יש פירוט נוסף על האמור בטבלה שלהלן, יקבע הפירוט הנוסף. המציע יפרט בעמודה הרלוונטית את המענה שלו להתחייבויותיו במסגרת ההסכם. תפקיד המזמין הינו לבדוק את ביצוע השירותים ולאשר קבלת השירות ואת איכותו.

מס'	שירות/פעילות	מהות השירות/פעילות	מועד נדרש לביצוע	סעיפי המענה המתארים את התחייבות הספק
1	פעילות החפיפה, לקראת קבלת אחריות	התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין. חפיפה עם הספק הנוכחי הכרות עם ספקי המערכות היישומיות. סקר מצב קיים. סקר מצאי תיעוד. הערכות לתפעול מערך למדידה של רמת שירות (SLA). הערכות לתפעול מרכז תמיכה.	תקופת החפיפה, ממועד החתימה על החוזה ועד לקבלת האחריות על המערכות	
2	התקנה והפעלת מערכות שירות במרכז התמיכה	הפעלת מערכות ה- Service Desk כולל מערכת לניהול מצאי	עד 4 שבועות ממועד החתימה על החוזה.	
3	עדכון וכתיבת נהלים	עדכון נהלים קיימים, כתיבת נהלים חדשים, עדכון נהלים לאורך כל תקופת ההסכם.	הגשת תיק נהלים ראשוני בתום תקופת החפיפה ועדכונו באופן שוטף לאורך תקופת ההסכם	
4	תפעול ותחזוקת המערכות בהתאם לרמת השירות	כל הפעילות הכרוכה בתחזוקה ותפעול של מערך תשתיות המחשוב והתקשורת בחוות השרתים. הבטחת ביצועים תקינים של המערכות, תפעול שוטף של התשתיות והמערכות היישומיות.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
5	תפעול ותחזוקת מערכת הטלפוניה	אחריות לכל נושאי הטלפוניה כולל ביצוע הגדרות והתאמות	שוטף לאורך תקופת ההסכם	

מס'	שירות/פעילות	מהות השירות/פעילות	מועד נדרש לביצוע	סעיפי המענה המתארים את התחייבות הספק
		נדרשות.	ממועד קבלת האחריות על המערכות	
6	תפעול מרכז תמיכה לקליטת פניות מצד המשתמשים	תפעול מרכז התמיכה לטיפול בפניות ותקלות משתמשים. טיפול בפניות משתמשים בהתאם לדרישות לרמת שירות. ניהול הפניות במערכת עד לסגירתן מול המשתמש.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
7	ביצוע שינויים ושדרוגים לתשתיות המחשוב	ביצוע שינויים ושדרוגים במכלול תשתיות המחשוב. היוזמה לשינוי עשויה להיות נגזרת ממדיניות המזמין או מהמלצת הספק.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
8	התקנת שו"שים ותוספות	התקנת שו"שים ביישומים קיימים ותוספות טכנולוגיות מערכתיות ו/או הקמת מערכות יישומיות נוספות לצורך שילוב במערכות המזמין. היוזמה לשו"שים ולתוספות הטכנולוגיות עשויה להיות ממדיניות המזמין או מהמלצת הספק.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
9	ייעוץ שוטף	ייעוץ של מרכז הידע של המציע עפ"י דרישה למזמין בתחומים טכנולוגיים, אסטרטגיים, תשתיות מחשוב ותקשורת ועוד.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
10	שרותי תשתיות	שירות תוך שת"פ עם ספקי	שוטף לאורך	

מס'	שירות/פעילות	מהות השירות/פעילות	מועד נדרש לביצוע	סעיפי המענה המתארים את התחייבות הספק
	הנובעים מדרישות של ספקי המערכות היישומיות	המערכות היישומיות הנושאים בהתאם למחויבויות מולם.	תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	
11	הקמה של אתר DR	תכנון, הקמה, בדיקות, הטמעה ומסירה	בתוך פרק הזמן הנקוב בסעיף 4.3 ממועד אישור הקמת אתר DR בנת"ע	
12	תפעול ותחזוקה של אתר DR	תפעול ותחזוקה, שדרוגים, תרגילי מעבר	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האישור מהמזמין על סיום הקמת האתר	
13	אבטחת מידע	מימוש מדיניות אבטחת מידע של החברה, ועדכון נהלי אבטחת מידע בהתאם למדיניות מעת לעת, ביצוע תרגילים וסקרי אבטחת מידע. סיוע לספקי היישומים בהתאמת היישומים לסטנדרטי אבטחת המידע הנדרשים.	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד הקמת האתר	
14	שירותים נוספים	ביצוע מטלות נוספות כתוספות להסכם לפי דרישה של נת"ע (לדוגמא שירותי ייעוץ מיוחדים)	שוטף לאורך תקופת ההסכם ממועד קבלת האחריות על המערכות	

מס'	שירות/פעילות	מהות השירות/פעילות	מועד נדרש לביצוע	סעיפי המענה המתארים את התחייבות הספק

4.0.5 המזמין רואה חשיבות גדולה לקבלת האחריות הכוללת של המציע על פעילות מרכז התמיכה, אשר אמור לתפעל ולשלוט על היבטי התשתית בארגון בצורה מלאה מקצה לקצה, כולל מרכיבים שאינו אחראי עליהם באופן ישיר. כל פניות השירות בנושא המחשוב של נת"ע ינוהלו במערכת ה-CRM של מרכז התמיכה. מרכז התמיכה יהווה נקודת פניה יחידה ומרכזית (**Single Point Of Contact**).

4.0.6 מובהר ומודגש כי מטרת מכרז זה היא לעגן אחריות כוללת של הספק הזוכה על כל היבטי תשתיות המחשוב של המזמין בחוות השרתים ובתחנות העבודה של המשתמשים, תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת כמפורט בסעיף 4.5, והכול כך שתפקיד המזמין בהיבטי המחשוב יתמצה בהתוויית מדיניות, קביעת/אישור תכנית עבודה, רכש, פיקוח ומנהלה. כל מטלה ותפקיד המוטלים על הספק הזוכה יתפרשו לפיכך באופן רחב אשר יתאים למטרה האמורה.

4.1 גורמים מעורבים (S)

4.1.1 המציע

המציע הוא הגורם היחיד והבלעדי עמו יחתום המזמין על הסכם ההתקשרות, ואחריותו לעמידה בכל תנאי ההסכם הינה "מקצה לקצה", גם אם בחר להציע קבלני משנה מטעמו, ככל שהדבר אפשרי עפ"י תנאי המכרז להלן (I).

4.1.1.1 על המציע להציג במענה לסעיף זה את הנתונים הבאים (S):

4.1.1.1.1 שם המציע, מספר מזהה של המציע (מספר חברה – ע.מ), כתובת, מספר טלפון ופקס, כתובת אתר אינטרנט.

4.1.1.1.2 פרטי נציג המציע שאליו יפנה המזמין, או מי מטעמו, בקשר עם הצעה זו, כולל: שם מלא, תפקיד, כתובת, מספר טלפון, מספר טלפון נייד, מספר פקס וכתובת דוא"ל לפניות.

- 4.1.1.1.3 שמות בעלי זכות החתימה בחברה ומנהליה של החברה.
- 4.1.1.1.4 תיאור תחומי העיסוק של החברה.
- 4.1.1.1.5 מספר העובדים בחברה ומספר העובדים המקצועיים בחדן לפי תחומי עיסוק ולפי שייכות לחברת האם / חברות בנות. המציע ימלא בטבלה לפחות לתחומי העיסוק הבאים : טכנאים, מוקדנים במרכז תמיכה, אנשי סיסטם בעלי ניסיון בוירטואליזציה ואחסון, מומחי תקשורת, מנהלי בסיסי נתונים, אנשי אבטחת מידע.
- 4.1.1.1.6 אם המציע פועל במסגרת חברת אם (בארץ או בחו"ל) יש לפרט את טיב ומהות הקשר העסקי והמקצועי.
- 4.1.1.1.7 אם למציע תקני איכות בנושא מיקור חוץ של מוסד מוכר בארץ או בחו"ל עליו לצרף את האישור במענה לסעיף זה.
- 4.1.1.1.8 תיאור של המנגנונים בחברה להבטחת אמינותם של העובדים ולשמירה על מידע סודי של לקוחות.

4.1.1.2 קבלני משנה (S)

- 4.1.1.2.1 המציע רשאי לשלב בהצעתו קבלני משנה שעיקר עיסוקם ומומחיותם במתן שירותים בהם למציע אין יכולת לספקם או אינם בליבת עיסוקו ושילוב קבלן משנה בתחומים אלה ישדרג את השירות. המציע רשאי לשלב בהצעתו קבלן משנה כאמור לעיל ו**בתנאי שיש לו ניסיון קודם בעבודה משותפת עם קבלן זה**. יובהר כי אין בשילוב קבלני משנה בכדי להסיר מאחריותו המלאה של המציע לכלל התוצרים והשירותים נשוא מכרז זה. ייתן יתרון למציע שכל העבודה תתבצע על ידו ללא קבלני משנה.
- 4.1.1.2.2 שירותי קבלני המשנה בפרויקט יתאפשרו בתחומי הפעילות הבאים בלבד: מומחי וירטואליזציה, מומחי תקשורת כולל טלפוניה **IP**, מעי **Lync**, מומחי בסיסי נתונים **SQL**, מומחי אבטחת מידע ומומחים לתכנון ולהקמת אתר **.DR**
- 4.1.1.2.3 ככל שהמציע ישלב בהצעתו קבלני משנה כאמור לעיל, על המציע לפרט לגבי כל קבלן משנה את הנושאים הבאים:

- תחום הפעילות בו יופעל קבלן המשנה.
- שם קבלן המשנה, מספר חברה (ע.מ / ח.פ), כתובת, מספר טלפון ופקס, כתובת אתר אינטרנט.
- פרטי נציג קבלן המשנה בקשר עם הצעה זו, כולל: שם מלא, תפקיד, כתובת, מספר טלפון, מספר טלפון נייד, מספר פקס וכתובת דוא"ל.
- שמות בעלי זכות החתימה אצל קבלן המשנה ומנהליה של החברה.
- תיאור תחומי העיסוק של קבלן המשנה.
- ניסיון רלוונטי לתחום הפעילות בו יופעל ולהיקפים הנגזרים מדרישות המכרז.
- המציע יפרט את הניסיון שלו בעבודה עם קבלן המשנה המוצע.

4.1.1.2.4 המציע יעמוד בכל הדרישות בסעיף 0.13 בפרק 0 במכרז.

4.1.1.2.5 המציע יפרט במדויק כיצד יתבצע על ידו הפיקוח על קבלני המשנה. המציע יתחייב להיות אחראי באופן מלא למוצרים ולשירותים שיסופקו ע"י קבלני המשנה, תוך ציון הניסיון בשיתוף פעולה קודם עם קבלן המשנה במידה והיה.

4.1.1.2.6 על המציע לתאר את העיסוק העיקרי והמומחיות של כל אחד מקבלני המשנה בתחום השירותים שיסופקו על ידו, ושהינם בעלי ניסיון של לפחות 3 שנים במתן השירותים בתחום הפעילות האמור שבמהלכה ביצע בלפחות שלושה פרויקטים בתחום זה.

4.1.1.3 תמיכת המציע בצוות הפרויקט מטעמו (S)

4.1.1.3.1 המציע יציג את הערך המוסף שמביא עמו הארגון / החברה. על המציע להתייחס לפרמטרים המופיעים בהמשך, ולהוסיף במידה ונדרש.

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים **A4** פונט **Arial 12**.

4.1.1.3.2 תמיכה מנהלית - המציע יציג את האמצעים הארגוניים שיעמיד לרשות צוות הפרויקט, שיסייעו לו בביצוע משימותיו, כולל שיטת הבקרה הפנימית שלו להבטחת ביצוע מוצלח של משימות הפרויקט.

- 4.1.1.3.3 תמיכה לוגיסטית - המציע יציג את יכולת הארגון (המציע וקבלני המשנה) ומחויבותו לטפל במצבים הדורשים תגבור או סיוע זמני לצוות הפרויקט בכל סוגי המשימות הנדרשות.
- 4.1.1.3.4 תמיכה במתודולוגיה - המציע יציג מהי המתודולוגיה המוכתבת בארגון המציע המחייבת את צוות הפרויקט.
- 4.1.1.3.5 תמיכה מקצועית/ טכנולוגית - המציע יציג את יכולת מרכז הידע (כמוגדר בסעיף 4.1.2.1.3) מטעמו להעניק תמיכה מקצועית עמוקה ורחבה במקרה שתידרש לצוות הפרויקט. המציע יציין אם קיימים ארגונים חיצוניים מקצועיים התומכים בארגון, וכן נוהל לתמיכתם המקצועית במקרה שנדרשת תמיכה.
- 4.1.1.3.6 המציע יידרש להקנות תמיכה מקצועית שוטפת לצוות הפרויקט ולהעמיד לצוות כל סיוע אפשרי לטובת ביצוע משימותיו כולל יועצים בתחומים טכניים שונים הנדרשים לתפעול ותחזוקת המערכות.

ניסיון המציע (S) 4.1.1.4

המציע יציג את ניסיונו בניהול, תפעול ותחזוקה של מערכות מחשוב במתכונת מיקור חוץ, ניסיונו בתכנון והקמה ובתחזוקה של אתר DR, וניסיונו במתן שרותי תמיכה Service Desk עפ"י הדרישות שבסעיף 0.6.1.

6.1 עבור כל פרויקט יציג המציע את הפרטים הבאים בטבלה:

מס'	סעיף	תיאור (יושלים ע"י המציע)
1.	שם הלקוח	
2.	שם הפרויקט ותיאורו	
3.	שם איש קשר של הלקוח, תפקידו, מס' טלפון (קווי ונייד), כתובת דוא"ל	
4.	טכנולוגיה (חומרה, תוכנה, תקשורת, וכו')	
5.	מהות השרות שניתן ע"י המציע בפרויקט זה כולל סטנדרט האיכות	
6.	מועדי התחלה וסיום (חודש + שנה)	
7.	כמות וסוגי שרתים, כמות וסוגי מערכות אחסון,	

מס'	סעיף	תיאור (יושלים ע"י המציע)
.8	תיאור אתר ה- DR (באם קיים), מספר תרגילי מעבר שבוצעו בשנה האחרונה.	
.9	מתן שרותי Service Desk לפרויקט	
.10	המערכת הממוחשבת ששימשה לניהול ה- Service Desk	
.11	היקף כוח אדם שהוקצה לפעילות	
.12	מספר משתמשים	
.13	ספק ראשי	
.14	קבלני משנה	
.15	מהות השירותים שסופקו ע"י קבלני המשנה, יש לציין את חלוקת השירותים בין המציע לבין קבלני המשנה	
.16	תיאור קצר של אמנת השירות והמדידות שבוצעו/מבוצעות בפועל	
.17	ציון ממוצע של רמת השירות בשנת הפעילות האחרונה	

המזמין שומר לעצמו את הזכות לשוחח או להיפגש עם הלקוחות של כל או חלק מהמציעים, לרבות לקוחות שהמציע לא ציין בעצמו, ולבחון באופן בלתי אמצעי את היקף השירותים ושביעות הרצון משירותי המציע.

4.1.1.5 המציע יפרט בהצעתו את ניסיונו בפעילות בתחום אבטחת האיכות, לרבות הנושאים הבאים :

4.1.1.5.1 עבודה במתודולוגיות **ITIL**

4.1.1.5.2 בקרת איכות לתהליכי הקמה, התקנות, תפעול ותחזוקה.

4.1.1.5.3 בקרת תיעוד, בקרת ניהול התצורה, בקרת שינויים, ביקורות בתחום האיכות, הכנת נהלים, בהתאם, הכנת דו"חות תקופתיים ומתן המלצות לשיפור.

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.1.2 צוות הפרויקט (S)

4.1.2.1 התארגנות צוות הפרויקט (I)

- 4.1.2.1.1 השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה יינתנו בהתאם לרמת השרות הנדרשת (SLA), תוך מתן שקיפות מלאה לנת"ע על הביצוע ועל המבצעים. במכרז זה נדרשים שני סוגי שירותים:
- 4.1.2.1.2 **אנשי מפתח** - עובדים אשר יועמדו בלעדית לרשות נת"ע ויעבדו במשרדה, ויוגדרו כולם כאנשי מפתח, כוללים: מנהל אתר, אנשי סיסטם **System Admin** (לפחות 2 משרות), טכנאי שטח (לפחות 2 משרות).
- יצוין כי מנהל האתר רשאי לבצע חלק מעבודת הסיסטם בהיקף של עד 50% משרה, וזאת מבלי לגרוע מאחריותו לעמידה ביעדי השרות ובכל התחייבויותיו כמתואר בפרק זה.
- 4.1.2.1.3 **מרכז ידע / נותני שירות** - עבודה נוספת אשר תידרש במסגרת מתן השירותים תינתן על ידי הספק באמצעות עובדי מרכז התמיכה ומרכז הידע של הספק (שאינם עובדים בלעדית עבור נת"ע ואינם נמצאים דרך קבע באתר נת"ע). שירותים אלו ניתנים על ידי: אנשי תקשורת וטלפוניה, אנשי אבטחת מידע, **DBA** תשתיתי, אנשי סיסטם (נוספים) ווירטואליזציה, אנשי אבטחת איכות, אנשי בקרת סיכונים ועובדים במרכז התמיכה. יובהר כי שירותים אלו כלולים בהצעת המחיר של המציע.
- 4.1.2.1.4 השירותים יינתנו במשרדי המזמין, או באתר הספק, לפי הענין. המציע יחשב ויתאים את כוח האדם הנדרשת לביצוע כלל המשימות על מנת לספק את רמת השרות המבוקשת.
- 4.1.2.1.5 באחריות המזמין להעמיד לרשות הספק חיבור ישיר לרשת לצורכי תחזוקה על הספק לפעול בהתאם לנוהל כתוב ומאושר על ידי ממונה הביטחון בנת"ע.
- 4.1.2.1.6 המציע יפרט את המבנה הארגוני של צוותי הפרויקט, ופרטי כל המועמדים לאיוש תפקידי המפתח (S).
- 4.1.2.1.7 הדרישות לגבי כוח האדם חלות הן על הספק והן על קבלני המשנה (במידה ויהיו) מטעמו.

4.1.2.1.8 הספק יהיה מחויב להרכיב את צוות אנשי המפתח מאותם מועמדים שהציע בהצעתו ואושרו ע"י המזמין, כאמור בסעיף 4.1.2.4.

4.1.2.1.9 על צוות הספק לפעול ולנהוג עפ"י כל הכללים, ההנחיות וההוראות של המזמין.

4.1.2.1.10 על המציע להציג באופן ברור את חלוקת העבודה וקשרי הגומלין בין עבודת ספק התשתיות לבין הספקים של המערכות היישומיות. (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.1.2.2 צוות הפרויקט מטעם המציע (S)

4.1.2.2.1 צוות הספק יכלול מומחים/ בעלי מקצוע לטיפול במכלול הנושאים הבאים: SYSTEM ווירטואליזציה, DBA תשתיתי, ארכיטקטורה, אבטחת מידע ותקשורת (LAN-ו WAN), טלפוניה, אתר DR. המציע יחשב ויתאים את כמות כח האדם הנדרשת לביצוע כלל המשימות על מנת לספק את רמת השירות הנדרשת.

4.1.2.2.2 המציע מתחייב להעמיד במשרדי המזמין צוות (אנשי מפתח) שכולל:

- מנהל האתר – עובד במשרדי המזמין (משרה מלאה).
- מנהלי סיסטם (System Admin) – לפחות 1.5 משרות במשרדי המזמין שיספקו שירות תמיכה ותפעול לכל התשתיות אצל המזמין.
- טכנאי שטח – לפחות 2 אנשים במשרה מלאה אשר יפעלו במשרדי המזמין ויספקו שירות לכלל העובדים הפנימיים והיועצים החיצוניים העובדים במשרדי המזמין.

4.1.2.3 דרישות כלליות מכ"א מטעם הספק (I)

4.1.2.3.1 מנהל האתר ואנשי הסיסטם יועסקו ישירות על ידי הספק במסגרת יחסי עובד מעביד. למען הסר ספק – לא על ידי קבלן משנה כלשהו.

4.1.2.3.2 הספק מתחייב להדריך לכל תפקיד (מאנשי המפתח) לפחות עובד מחליף אחד, אשר יכיר את סביבת המחשוב של המזמין וימלא את מקום העובד מיידית במידה והעובד יעדר, או יתגבר את הצוות אם יהיה צורך בתיגבור. הספק מתחייב לעדכן את עובדיו (העובד והעובד המחליף בכל תפקיד) בכל שינוי טכנולוגי, לבצע להם הדרכות וכל עדכון מקצועי כמקובל בתחום

ומפורט בהמשך פרק זה על מנת לספק בעבורם את כל המידע הטכני לביצוע תפקידם וכל זאת על חשבונו בלבד .

הפסקת עבודה/החלפת עובד מאנשי המפתח ביוזמת הספק:

4.1.2.3.3

- הספק אינו רשאי להחליף ו/או להפסיק את השירותים הניתנים על ידי עובד מאנשי המפתח , אלא אם נתקבל אישורה של נת"ע לכך מראש ובכתב.
- מבלי לגרוע מהאמור לעיל, היה ומי מאנשי המפתח לא יוכל לתת שירותים לנת"ע, באופן זמני או קבוע, מסיבות שאינן תלויות בספק, מתחייב בזה הספק להודיע על כך לנת"ע באופן מיידי ולהציג לנת"ע בתוך 10 ימי עבודה איש מפתח חלופי אשר יהיה זהה בכישוריו וניסיונו לאיש המפתח המוחלף. ההחלפה תכנס לתוקף בכפוף לאישור נת"ע בכתב. למען הסר ספק, באחריות הספק להמשיך מיידית במתן השירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף.
- מובהר ומוסכם כי נת"ע תהיה רשאית שלא לאשר החלפת עובד מאנשי המפתח המוצע על ידי הספק, במידה ולא השתכנעה כי נסיבות החלפת איש המפתח אינן בשליטת הספק.

החלפת איש מפתח ביוזמת נת"ע:

4.1.2.3.4

- נת"ע רשאית לדרוש את החלפתו של מי מאנשי המפתח מטעם הספק , בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, והספק מתחייב לפעול בהתאם להודעת נת"ע.
- דרשה נת"ע להחליף את מי מאנשי המפתח, יציע לה הספק מועמד חלופי, אחד או יותר , אשר אינו נופל בכישוריו מהמועמד המוחלף , וזאת בתוך 10 ימי עבודה ממועד הודעת נת"ע , ההחלפה תכנס לתוקף אך ורק בכפוף לאישור נת"ע את המועמד מראש ובכתב.
- להסרת ספק יובהר כי ,אין באמור לעיל ,כדי לגרוע מזכותה של נת"ע להפסיק שירות כל שהוא באופן מיידי במקרים של הפרה יסודית של הסכם או במקרים בהם נהג אחד מאנשי המפתח מטעם הספק בניגוד להוראות כל דין ו/או מסיבות ביטחוניות.

- 4.1.2.3.5 בכל החלפה של איש צוות של הספק באיש צוות אחר של הספק, מכל סיבה שהיא, בין ביוזמת נת"ע ובין ביוזמת הספק, תבוצע חפיפה מקצועית שתמשך ככל הנדרש להכשרה מלאה, ובכל מקרה לא תפחת מהמשך כדלקמן: לאנשי מפתח – 10 ימי עבודה, עובדים אחרים – 5 ימי עבודה, שתהייה על חשבון הספק. באחריות הספק להמשיך ולתת שירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף.
- 4.1.2.3.6 הספק מתחייב לאייש את תפקידי המפתח לכל אורך תקופת הסכם ההתקשרות. החלפה של אחד מבעלי תפקידים אלה במועמד חדש תתאפשר בהתראה של 2 חודשים מראש, ע"י הספק בכתב. על הספק להקצות מועמד מחליף עבורו, העומד בקריטריונים המוגדרים במכרז זה בהתאם לתפקידו, ולמסור את נתוניו למזמין. ההחלפה כפופה לאישור המזמין. החלפה שאיננה באישור מראש ובכתב כאמור תגרור קנס כאמור בסעיף 5.7
- 4.1.2.3.7 היעדרות של יום עבודה אחד או יותר של אחד מבעלי תפקידי המפתח תיעשה בתיאום עם המזמין (למעט מקרים שאינם בשליטת הספק שבהם תינתן הודעה עם היוודע לספק). לפי דרישת המזמין על הספק יהיה להעמיד עובד מחליף בעל יכולות דומות, העובד המחליף יכיר את סביבת המחשוב של המזמין לפני בואו, ואושר ע"י המזמין בכתב. **למען הסר ספק, באחריות הספק להמשיך ולתת שירות ברמה ובהיקפים הנדרשים בעזרת מחליף.**
- 4.1.2.3.8 היעדרות פתאומית של עובד במסגרת יום העבודה, לא תצדיק פגיעה ברמת השירות. באחריות הספק להעמיד מיידית פתרון חלופי בסיוע מרחוק או בהקפצת עובד אחר. **בכל מקרה ובכל מצב יהיו במשרדי המזמין איש סיסטם אחד וטכנאי אחד לפחות.**
- 4.1.2.3.9 אי אישורו של המזמין לאיש מפתח שהוצע מטעם הספק לא תהווה עילה לפגיעה / חריגה מרמת השירות.
- 4.1.2.3.10 הספק יישא בכל הוצאה שתגרום למזמין בגין החלפת מי מאנשי הצוות, בין אם עפ"י בקשתו ובין עפ"י בקשת המזמין, לרבות הוצאות בגין חפיפה בין נותני השירותים.
- 4.1.2.3.11 היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, מתחייב הספק להשלים את החסר ע"י צירוף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות הספק ועל חשבונו.

- 4.1.2.3.12 במידה והמזמין יערוך פעילות גיבוש חברתי ויזמין את עובדי הספק להשתתף, הספק מתחייב לאפשר לעובדיו להשתתף בכל פעילות חברתית שכזו ולממן 50% מעלות השתתפות עובדיו.
- 4.1.2.3.13 כאמור לעיל, בידי המזמין שמורה הזכות לזמן את אנשי צוות הפרויקט (תפקידי מפתח) מטעם הספק לראיונות אישיים לפני תחילת העסקתם. המזמין שומר לעצמו את הזכות לא לאשר את אחד או יותר מאנשי הצוות המוצעים.
- 4.1.2.3.14 במסגרת ההצעה, בכל מקום שהמציע מציין הסמכות או תארים או השכלה, עליו לצרף העתק מהתעודות הרלוונטיות.
- 4.1.2.3.15 נת"ע שומרת לעצמה את האפשרות לפנות ללקוחות אחרים של המציע/ או למקומות עבודה קודמים של העובדים לצורך קבלת המלצות על המועמדים.
- 4.1.2.3.16 עובדי הספק אשר יועסקו בפרויקט יחויבו לעבור ולעמוד בבדיקה ביטחונית ובדיקת מהימנות בהתאם להנחיות הממונה על הביטחון בנת"ע כפי שיקבעו מעת לעת. מועמד מטעם הספק אשר לא יעמוד בבדיקות, לא יעניק שירותים לנת"ע והספק יציע מועמד חליף מטעמו.

4.1.2.4 דרישות מאנשי המפתח בפרויקט (S)

4.1.2.4.1 מנהל האתר (I)

4.1.2.4.1.1 מנהל האתר יישא באחריות המקצועית לכל השירותים המסופקים ע"י הספק במסגרת מכרז זה (הן במשרדי המזמין והן במשרדי הספק), לרבות מרכז התמיכה.

4.1.2.4.1.2 מנהל האתר ישמש כאיש הקשר של הספק מול המזמין בכל הנוגע להסכם רמת השירות ולמתן כלל השירותים הנדרשים במכרז זה. מנהל האתר או מי מטעמו יהיה זמין למזמין 24 שעות ביממה .

4.1.2.4.1.3 מנהל האתר ישמש כאיש הקשר של הספק מול ספקי המערכות היישומיות בכל הנוגע לתאום פעילויות הדורשות שת"פ מקצועי בין ספקי השירות, ולמתן פתרונות מקצועיים לצרכים מורכבים העולים מכיווני ההתפתחות של המזמין.

4.1.2.4.1.4 מנהל האתר המוצע יהיה זמין בתוך 14 יום ממועד הודעת המזמין על זכיית המציע במכרז.

4.1.2.4.1.5 על מנהל האתר לעמוד בדרישות להלן (S):

1. 12 שנות לימוד.
2. ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות בתפעול ואחזקת חוות שרתים ברמת מורכבות וסדר גודל דומה לזו של המזמין ב-5 שנים האחרונות.
3. ניסיון של 3 שנים לפחות כאיש סיסטם ב-10 השנים האחרונות.
4. ניסיון של 3 שנים בניהול פרויקטים תשתיתיים מורכבים.
5. מועסק לפחות שנה אצל המציע.
6. ניהל מקצועית צוותים המונים למעלה מ- 3 נותני שירות.

נושאים נוספים המהווים יתרון:

1. ייתן יתרון לניסיון בניהול סביבה מחשובית שפעלה תחת אמת שירות חוזית
2. ייתן יתרון לבעל הסמכות רשמיות בתחומי Sys Admin , שוי"ב וכדומה.

4.1.2.4.1.6 המציע יפרט לגבי מנהל האתר לפחות את פרטי המידע הבאים (S):

1. קורות חיים של המועמד.
2. שמות לקוחות שעבורם ניהל המועמד פרויקטים דומים.
3. אנשי קשר מטעם הלקוחות ומס' טלפון עדכני להתקשרות.
4. תאריך התחלה וסיום של כל פרויקט.
5. עבור כל פרויקט - גודל של צוות הפרויקט שניהל.
6. היקף המערכת שניהל – שרתים ומערכות אחסון, מס' משתמשים, תקציב הפרויקט.
7. עבודה לפי הסכם רמת שירות.
8. הסמכות. (על המציע לצרף תעודות).
9. המלצות לקוחות.

4.1.2.4.2 מנהל סיסטם (S)

4.1.2.4.2.1 מנהל סיסטם, (System Admin), לפחות שתי משרות. חלק ממטלות הסיסטם יכול להתבצע ע"י מנהל האתר. אחריות מנהל הסיסטם כוללת:

1. תפעול ותחזוקת חדרי המחשב באתר המזמין.
2. שרותי תפעול ותחזוקה לתקשורת (WAN ו-LAN) וטלפוניה באתרי המזמין.
3. הדרכה והנחיה מקצועית של טכנאי השטח.
4. עדכון מערכת המצאי בצידוד ורישיונות התוכנה באתרי המזמין.
5. עמידה ברמת השרות הנדרשת בתחומי אחריותו

4.1.2.4.2.2 המנהל/ איש הסיסטם יהיה בעל לפחות 2 הסמכות רשמיות בתחומים הבאים: תפעול מערכות, תקשורת, אבטחת מידע, שו"ב, **Sys MCSA Admin.**

4.1.2.4.2.3 לפחות אחד מהמועמדים לאיש סיסטם יהיה זמין תוך שבועיים ממועד הודעת המזמין על זכיית המציע במכרז, והשני יהיה זמין תוך חודש.

4.1.2.4.2.4 המציע יצרף להצעתו את קורות החיים של מועמד לתפקיד מנהל/ איש סיסטם והמלצות במידה ויש.

4.1.2.4.3 טכנאי שטח (S)

- 4.1.2.4.3.1 טכנאי השטח יבצעו התקנות ותחזוקה של תחנות עבודה, תקשורת וכל ציוד קצה. מוערך כי לפחות מחצית מהפניות יגיעו ישירות (באמצעות הטלפון) לטכנאי השטח (באמצעות הטלפון ולא דרך מרכז התמיכה). המציע נדרש לפרט בסעיף זה כיצד יערך לספק את השירות של הטכנאים באתרי המזמין כפי שמפורט בסעיף זה.
- 4.1.2.4.3.2 טכנאי השטח ייתנו מענה לתמיכה בתקלות ופניות באתרי המזמין שיופנו אליהם ישירות, ו/או פניות ממרכז התמיכה שלא ניתן היה לפתור אותן מרחוק באמצעות התומכים. טכנאי השטח יתנו שרותי תפעול ותחזוקה לציוד הקצה אצל המשתמשים. באחריות טכנאי השטח לוודא שכל פניה שהגיעה אליהם תהיה מתועדת במרכז התמיכה.
- 4.1.2.4.3.3 טכנאי השטח ידרשו לעמוד ברמת השירות המפורטת בסעיף 4.5.
- 4.1.2.4.3.4 טכנאי השטח יהיו לפחות בעלי הכשרה כטכנאי **PC** / מנהלי רשתות מחשב/ מפעילי מחשב.
- 4.1.2.4.3.5 מטכנאי השטח נדרש ידע והכרות בסיסית עם ציוד התקשורת והטכנולוגיות הקיימות בסביבת המחשב, מערכות **OFFICE** ויישומי **Microsoft**. לאחר הכשרה קצרה הם יידרשו לתת תמיכה ראשונית במערכת הטלפוניה **Lync**, ובמערכות היישומיות (צד ג') הנמצאות בשימוש המזמין כמו מערכת ניהול מסמכים **DMS** מבוססת **Sharepoint**, מע' **Dynamics CRM**, מערכת מעקב החלטות **Priority ERP**, **Ntask**, מע' ניהול פרויקטים, שרת פקסים ועוד, וכן מערכות שיוכנסו לשימוש בעתיד. רשימת מערכות הנמצאות בשימוש המזמין כיום ראה בפרק היישום בסעיף 2.1.
- 4.1.2.4.3.6 מטכנאי השטח נדרשת תקשורת בין אישית טובה, מודעות לשירות, אדיבות, סבלנות ויכולת עבודה בצוות, יכולת עבודה תחת מדידה ברמת שירות.
- 4.1.2.4.3.7 טכנאי השטח יהיו זמינים בתוך 3 שבועות ממועד הודעת המזמין על זכיית המציע במכרז, לתקופת לימוד והכשרה.

4.1.2.5 שירותי מרכז הידע ומרכז התמיכה לתפעול ותחזוקת תשתיות המחשוב (S)

המציע מתחייב לספק שירותים, ככל שצריך, בהתאם לרמת השירות הנדרשת. השירותים יינתנו בנושאים הבאים:

- שירותי מרכז תמיכה – דרישה מפורטת של הפעילות ראה בסעיף 4.4.3. באחריות המציע לוודא כי המוקדן שמטפל בקריאת השירות מכיר את מערכות המזמין.
- שירותי תפעול ותחזוקה של בסיסי נתונים (במשרה חלקית).
- שירותי תפעול ותחזוקה של כל רבדי התקשורת לרבות טלפוניה (במשרה חלקית).
- שירותי תפעול ותחזוקה של אבטחת מידע (במשרה חלקית).
- שירותי אבטחת איכות (במשרה חלקית).
- שירות מוקד יידע.

על המציע לפרט כיצד יספק את שירותי התפעול והתחזוקה האלה, המציע יפרט לפחות את השירותים המוזכרים להלן:

4.1.2.5.1 שירות הנדסת המערכת/ ארכיטקטורה (S)

הנדסת המערכת הכוללת אחריות מלאה על ארכיטקטורת המערכת, התאמת תשתיות המערכות למול צרכי המערכות היישומיות ומול ספקי המערכות היישומיות, שמירה על עדכניות טכנולוגית לכל מרכיבי התשתית הטכנולוגית בחוות השרתים ובאתרי המזמין, ביצוע תיאום טכני והכשרות של כל צוות הפרויקט, אחריות על עמידה במדדים טכניים של מערך התשתיות וזמינות המערך כפי שמוגדרים ב-SLA. כל פעילות במסגרת שירות זה תדווח ישירות למנהל האתר. המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בנושא זה, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב וכדומה).

4.1.2.5.2 שירותי SYSTEM (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט Arial 12

4.1.2.5.2.1 שירותי ה- **System** שיסופקו יכללו טיפול ב: תחום **System**, **Admin**, ניהול **Exchange**, **Active Directory**, טיפול שוטף בשרתים ומערכות תוכנה מבוססות **Microsoft**, ניהול מערכות הפעלה

וירטואליות, ניהול שרתי קבצים, ניהול מערכות אחסון, טיפול שוטף לתקינות מערכות המותקנות ופועלות אצל המזמין ויאוחסנו בחדרי השרתים (ובאתר **DR** כאשר יוקם).

4.1.2.5.2.2 השירות יכלול את כל התמיכה הנדרשת לצורכי הקמה של מרכיבים שונים ונוספים במערכת, הגדרה ותחזוקה של מערכי שרתים מבוסס שרתי/**Blade Centers**, מערכות וירטואליות ומערכות אחסון ומערכות הפעלה של מיקרוסופט.

4.1.2.5.2.3 השירות יכלול את כל התמיכה הנדרשת לצורכי שדרוג והוספה של מערכות יישומיות חדשות למערכת הייצור באמצעות צוות אד הוק (להלן צוות **Release**)

4.1.2.5.2.4 שירות זה יכלול את כל הפעילות המערכתית הנדרשת להפעלת מערכי השרתים ומערכות האחסון באתר המזמין (ובאתר ה-**DR** כאשר יוקם). לדוגמא: התקנות, הגדרות, תחזוקה שוטפת, שדרוגים, גיבויים ובדיקות גיבויים, ניטור ובקרה, ניהול **Capacity Planning**, (כולל סנכרון אתר ה-**DR** עם חוות השרתים).

4.1.2.5.2.5 שירותי ה-**SYSTEM** יכללו את כל התקנות ה-**Release** שיתקבלו ארוזות מספקי המערכות היישומיות. באחריות צוות ה-**Release** לוודא תקינות הגרסאות ועמידתן בתנאי רמת השירות המפורטים בסעיף 4.5. המציע יפרט את תכולת שירותי ה-**Release** שינתנו. ויכללו בין השאר: התקנות, בדיקות, שילוב תשתיות, הכנת סקריפטים תפעולים, בירור תקלות.

4.1.2.5.2.6 המציע יפרט אילו פעולות יבוצעו על בסיס יומי ואילו אחת לתקופה.

4.1.2.5.2.7 המציע יפרט את מבנה צוות ה-**Release** ואת דרכי הפעלתו.

4.1.2.5.2.8 המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בנושא זה, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב וכדומה).

4.1.2.5.3 שירותי DBA תשתית (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 10 שורות פונט Arial 12.

4.1.2.5.2.9 שירותי **DBA** תשתיתי יכללו את כל הפעילות הנדרשת בתחומי **SQL**

DB כך שיוכלו לתת מענה להקמה, התקנה ותחזוקת ה-**DB** במערכות שפועלות ויופעלו בעתיד (כולל באתר ה-**DR** לכשיוקם), וסנכרון נתונים בין האתרים. המציע יפרט בין היתר את פעילות התחזוקה השוטפת, גיבויים ושחזורים, עדכונים, שינוי הגדרות בהתאם לדרישות יישומיות, בדיקות בריאות, יישום מנגנוני אבטחה, טיפול בתקלות, התראות וכו'.

4.1.2.5.2.10 המציע יפרט אילו פעולות יבוצעו על בסיס יומי ואילו אחת לתקופה

4.1.2.5.2.11 המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בנושא זה, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב וכדומה).

4.1.2.5.4 שירותי אבטחת מידע (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט 12 Arial.

4.1.2.5.4.1 השירות יכלול את התמיכה הנדרשת לצורכי הקמה של מרכיבים נוספים במערכת אבטחת המידע (כגון מערכת **SIEM**), תפעול ותחזוקה של מערכות אבטחת מידע קיימות. במהלך כנס הספקים יימסר מידע נוסף בנושאי מערכות אבטחת המידע.

4.1.2.5.4.2 הספק יפרט את מכלול השירותים המוצעים כדוגמת:

- תפעול, ניהול ואחזקה למערכות **F.W**.
- תפעול, ניהול ואחזקה למערכות אנטי-וירוס ואנטי-ספאם ופוגענים מסוגים שונים.
- המציע יפרט את היערכותו הספציפית לתפעול מערכת **NAC** (**Forescout**), מערכת **SIEM** (לכשתקום).
- ניהול משתמשים הרשאות וסיסמאות.
- הקמה ותפעול שרתי הגנת רשתות.
- קינפוג וניטור מתמיד של הרשת ואמצעי האבטחה.
- אבטחת דואר אלקטרוני.
- תרגילים ובקורות.

4.1.2.5.4.3 המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בנושא זה, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב וכדומה).

4.1.2.5.5 שירותי/תקשורת (LAN ו-WAN) (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.1.2.5.5.1 השירות יכלול את כל התמיכה הנדרשת לצורכי הקמה של מרכיבים שונים ונוספים במערכת התקשורת, הגדרה ותחזוקה של מערכות, ותחזוקה של מרכזיית IP.

4.1.2.5.5.2 שירותי תקשורת יכללו טיפול בתחומים/מוצרים הבאים:

- נתבים AudioCodes Gateway B1000
- מתגים HP H3C Network Backbones and Switches
- ניהול רשתות (ניהול כתובות).
- קווי תקשורת ממשרדי המזמין לספקים חיצוניים, קוים קיימים וכאלה שידרשו בעתיד, כולל קו תקשורת לאתר DR (כאשר יקום), כולל טיפול שוטף מול ספקי התקשורת.
- תקשורת LAN עבור כלל המרכיבים בחדרי השרתים ומשרדי המזמין.
- התקשורת בין שני חדרי השרתים במשרדי המזמין.
- מרכזיית IP.

4.1.2.5.5.3 המציע יפרט בין השאר את הנקודות הבאות:

- ניהול כתובות
- ניהול תקלות
- התרעות ואזעקות
- ניהול תצורה ושינויים
- עדכונים שוטפים
- סיוע למפתחי התוכנה היישומית

4.1.2.5.5.4 המציע יפרט את מספר העובדים שלו העוסקים בנושא זה, ההסמכות שיש להם, שותפויות אסטרטגיות שלו עם ספקים מובילים בנושא זה (שותף זהב וכדומה).

4.1.2.5.6 תומכים במרכז התמיכה (S)

- 4.1.2.5.6.1 המציע יפרט את היערכותו ופעילותו להעמדת שירות מרכז התמיכה **Service Desk** ע"ב תומכים שיספקו את השירותים המפורטים בהמשך סעיף זה.
- 4.1.2.5.6.2 התומכים במרכז התמיכה יספקו שרותי **First Level Support** לכל הפניות שיתקבלו. רוב הפניות של משתמשי נת"ע יגיעו למרכז התמיכה באמצעות טפסים ממוחשבים שימלאו המשתמשים ומיעוטן יגיעו למרכז בטלפון. משתמשים חיצוניים יפנו למרכז התמיכה טלפונית.
- 4.1.2.5.6.3 התומכים יספקו תמיכה טלפונית ותמיכה מקוונת למתן פתרונות מקצועיים לכלל המשתמשים בארגון בנושאי מחשוב תשתיתיים ובנושאים יישומיים.
- 4.1.2.5.6.4 התומכים יוכלו לבצע השתלטות על תחנות העבודה של המשתמשים לטיפול בתקלות בצידוד קצה, עזרה בהדפסה, או תמיכה ביישומים.
- 4.1.2.5.6.5 לתומכים תהיה שליטה במערכות הפעלה **XP**, **WIN7**, **WIN8** ו-**WIN10**, והכרות עם רשתות תקשורת, קווי תקשורת, מתגים, נתבים. רצוי כי לתומכים תהיינה הכשרות קודמות כמפעילי מחשב, טכנאי **PC**, מפעילי רשתות תקשורת.
- 4.1.2.5.6.6 מהתומכים נדרש ניסיון בתמיכה והדרכת משתמשים על מערכות יישומיות, ידע וניסיון במערכות **OFFICE** ויישומי **Microsoft**. לאחר הכשרה קצרה הם יידרשו לתת תמיכה ראשונית גם במערכת הטלפוניה **Lync**, ובמערכות היישומיות (צד ג') הנמצאות בשימוש המזמין כמו מערכת ניהול מסמכים **DMS** מבוססת **Sharepoint**, **Priority ERP**, שרת פקסים ועוד, וכן מערכות שיוכנסו לשימוש בעתיד. רשימת מערכות הנמצאות בשימוש המזמין כיום ראה בפרק היישום בסעיף 2.1.
- 4.1.2.5.6.7 לאנשי מרכז התמיכה נדרשת תקשורת בין אישית טובה, מודעות לשירות, אדיבות, סבלנות ויכולת עבודה בצוות, יכולת עבודה תחת מדידה ברמת שירות.

4.1.2.5.7 שירות אבטחת איכות (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט 12 Arial.

- 4.1.2.5.7.1 שירות אבטחת האיכות יישא באחריות לניהול משימות אבטחת האיכות מטעם הספק, לרבות בקרת ביצוע החפיפה, בקרת איכות לתהליכי ההקמה (התקנות), התפעול, התחזוקה והפיתוח מצד הספק, בקרת תיעוד, בקרת עקיבות לדרישות, בקרת ניהול התצורה, בקרת שינויים וכד'.
- 4.1.2.5.7.2 שירות אבטחת האיכות יהיה אחראי על ביצוע ביקורות בתחום האיכות, הכנת נהלים בהתאם, הכנת דו"חות תקופתיים ומתן המלצות לשיפור.
- 4.1.2.5.7.3 מבצעי שירות אבטחת האיכות יהיו בעלי ניסיון מוכח ביישום מתודולוגיית **ITIL** ובעלי כישורים וניסיון מתאימים בתחום בקרה ואבטחת איכות של מערכות בהיקף וברמת מורכבות כמערכת נשוא מכרז זה.
- 4.1.2.5.7.4 שירות אבטחת האיכות המוצע יהיה זמין בתוך 10 יום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות עד לסיום תקופת ההתקשרות.

4.1.3 המזמין (I)

כללי – המזמין ינהל מעקב אחר מתן השירותים הנדרשים בבקשה זו ע"י הספק.

4.1.4 הספק הנוכחי (I)

הספק הנוכחי ייטול חלק בחפיפה ובהעברת אחריות הספקת השירותים נשוא מכרז זה לספק הזוכה. מחויבויותיו של הספק הנוכחי תהיינה לשלושה סוגי שירותים מוגדרים: העברת ידע, סיוע בפתרון בעיות והעברת מרכיבי שירות לרשות המזמין.

4.2 מימוש כולל של המערכות (S)

4.2.1 סוג הפתרון הכללי (I)

- 4.2.1.1 הספק יהיה אחראי על כל פעילויות התפעול והתחזוקה של תשתיות המערכות, כמפורט בסעיף 4.0.4 לעיל.
- 4.2.1.2 בכל מהלך תקופת ההסכם, על הספק לעמוד בתקן **ISO9001** ועבודה עפ"י מתודולוגיה ונהלים כדוגמת **ITIL** נדרשים בכל פעילויותיו ושירותיו למזמין. המזמין יוכל לבדוק ו/או לדרוש עמידה בתקן בכל עת במהלך ההסכם. הבדיקה

תעשה ע"י גוף חיצוני מוסמך לביצוע בדיקות אלה. הספק יהיה מחויב לתקן כל הערה שתגיע מצד המזמין.

4.2.2 רשימת נהלים קיימים (I)

למזמין מספר מצומצם של נהלים אשר פועלים בשטח, אולם התייעוד הינו מינימלי עד לא קיים. כמו כן ישנן מספר פעולות שמבוצעות ללא נהלים כתובים. הנהלים הקיימים כיום הם:

- נוהל תחזוקת מערכות מחשוב (חלקי).
- נוהל ניווד התקנה החלפה של ציוד מחשוב.
- נוהל טיפול בפניה לצוות תמיכה טכנית.
- נוהל הקמה/שדרוג של מערכות טכנולוגיות ממוחשבות (חלקי).
- נוהל בקרות גישה והרשאות למערכת המחשוב.
- נוהל אבטחת מידע.
- נוהל גיבוי ושחזור נתונים.
- נוהל ניהול ושימוש במערכת ה-FTP.
- נוהל טיפול בשינויים במערכות מידע ממוחשבות(חלקי).
- נוהל טיפול באירוע חריג בתחום המחשוב.

4.2.3 תכנית עבודה לתפעול ותחזוקת המערכות (S)

4.2.3.1 ניהול פרויקט ותכנון עבודה (I)

4.2.3.1.1 תכנית העבודה הינה תכנית שנתית ברמת על (HLD). בכל רבעון תוצג תכנית עבודה מפורטת לשלושת החודשים הבאים (LLD) ברמת פירוט שבועית תוך ציון מפורט של המשימות ושל המשאבים שיוקצו לכל משימה (כולל ניתוח העומס על כל משאב).

4.2.3.1.2 הספק אחראי לעדכן ולשמור על עדכניות תכנית העבודה שבאחריותו. המזמין יוכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק לבצע שינויים נדרשים ע"מ להרכיב תכנית עבודה מוכללת ואחודה בשילוב התכנית של ספקי המערכות היישומיות.

4.2.3.1.3 הדיווח למזמין על ביצוע תכנית העבודה יבוצע פעם בשבוע ע"י מנהל האתר מטעם הספק.

4.2.3.1.4 הספק יעדכן באופן שוטף את ההתקדמות והעמידה במשימות באמצעות

. MS Project

4.2.4 תקופת החפיפה (S)

4.2.4.1 תקופת החפיפה תימשך עד 8 שבועות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, ולאחריה יספק הספק שירותי תפעול ותחזוקה ותמיכה כנדרש. במהלך תקופת החפיפה יבצע הספק משימות כמפורט להלן, שתאפשרנה החל מסיום תקופת החפיפה, את מתן השירותים המוגדרים בבקשה זו, תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת (I).

המטרות העיקריות שמבקש המזמין להשיג בתקופת החפיפה הן :

4.2.4.1.1 ביצוע חפיפה עם הספק הנוכחי ולימוד כלל המערכות, תשתיות המערכות והחומרה המשמשים את המזמין.

4.2.4.1.2 ביצוע העברת האחריות לכלל השירותים נשוא מכרז זה מהספק הנוכחי לספק הזוכה.

4.2.4.1.3 הכרות עם ספקי המזמין, ספקי המערכות היישומיות, וגורמי המזמין האחראיים על יישומן וגיבוש נהלים לשיתופי הפעולה הנדרשים כמפורט בבקשה זו.

4.2.4.1.4 שמירה על רציפות ותקינות השירות באופן שהמעבר לא יפגע במקבלי השירות מטעם המזמין.

4.2.4.1.5 הקמת מרכז תמיכה שיפעל החל מקבלת האחריות על המערכות כמפורט בסעיף 4.4.3.

4.2.4.2 תכנית תקופה החפיפה (S)

4.2.4.1.6 תכנית העבודה תגדיר את כל משימות הספק בתקופת החפיפה, השלבים, אבני הדרך ולוחות הזמנים לביצועם. המציע יוסיף לרשימה שלהלן עוד משימות הנדרשות לדעתו בתקופת החפיפה. המציע יפרט לכל משימה את כל המשאבים שיקצה לביצועה תוך ציון שמות ותפקידי חברי הצוות. הספק יציג בנפרד בכל משימה את המשאבים שיידרשו מהספק הנוכחי ומהמזמין ניהול תקופת החפיפה כפרויקט, תוך יישום מתודולוגיות לניהול פרויקטים. תכנית העבודה לתקופת החפיפה תוגש תוך שימוש ב **MS Project**.

4.2.4.1.7 המציע יציג בהצעתו את המנהל המוצע לתקופת החפיפה, כולל קורות חיים וניסיון קודם.

4.2.4.1.8 המציע יציג בהצעתו תכנית ניהול סיכונים מפורטת, שתנוהל ברציפות לאורך תקופת החפיפה. התכנית תכיל ניתוח של הסיכונים הצפויים, הגידור המוצע עבור כל סיכון באמצעות התפקיד המוגדר לעיל למטרה זו.

4.2.4.1.9 המציע יפרט מהן הפעולות בהן ינקוט במהלך תקופת החפיפה על מנת לעמוד ברמת השירות הנדרשת במסגרת ה-**SLA**.

4.2.4.1.10 המציע יציג את ניסיונו בקבלת ידע לניהול תשתיות שביצע בעבר ויכלול בתיאור זה את מצב המוצא, השירותים שהועברו לאחריהם, המתודולוגיה שישמה על ידו בתקופת המעבר, משך תהליך המעבר, בעיות בהן נתקל ואופן פתרון, אופן ביצוע ההעברה והמצב הסופי. המציע יצרף שמות ממליצים לנושא זה.

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.2.4.1.11 על המציע למלא בטבלה את משך הזמן המשוער של אבני הדרך המרכזיות בתכנית החפיפה :

מס'	המשימה	זמן משוער להשלמת המשימה מתחילת תקופת החפיפה (בשבועות)
1	התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין	
2	סקר מצב קיים	
3	הקמת מערך לניהול רמת השירות	
4	הקמת מערך נהלים והוראות עבודה	
5	הכרות עם ספקי המערכות היישומיות וגיבוש נהלי עבודה	
6	תיעוד	
7	הקמת והפעלת מרכז תמיכה	
8	סקר מוכנות לקבלת אחריות על המערכת	
9	סיום תקופת החפיפה	
10	השלמת תכנית היפרדות	
11	פעולות המזמין בתקופת החפיפה .	

4.2.4.3 פרוט משימות הספק בתקופת החפיפה (S)

4.2.4.3.1 התארגנות ולימוד מבנה ארגון המזמין (I)

- לימוד הארגון ומבנהו.
- הכרת אתרי המזמין.
- הכרת משתמשי המערכת.
- לימוד כל מערכי התשתיות הקיימים, לרבות מוצרי התוכנה הפועלים במערכות, הן התשתיתיים והן היישומיים.
- לימוד תהליכי השינויים הנמצאים בביצוע.
- ארגון צוות העבודה של הספק בהתאם למבנה הארגוני.
- השתלבות בוועדות עבודה משותפות.

4.2.4.3.2 סקר מצב קיים (I)

בתקופת החפיפה יבצע הספק סקר מצב קיים, שיכלול לפחות את הנושאים להלן:

- סקירת כל התשתיות והמערכות היישומיות באתרי המזמין.
- הצגת מצב התשתיות וחדרי השרתים ופערי תשתיות להשלמה ע"י המזמין (ארונות תקשורת ומסדים, צרכי חשמל, **UPS**, מיזוג, הארקות, כבילה פסיבית וכדו'). ממצאי הסקר יוצגו לגוף הרלוונטי של המזמין, ייבחנו על ידו והוא יהיה הקובע באשר להיקף השלמת הפערים. אי קבלה/השלמה חלקית של המלצות הספק לא יהיו עילה לירידה ברמת השירות.
- הצגת מערכות אבטחת המידע הקיימות.
- איסוף והצגה למזמין של הנהלים ועקרונות העבודה הקיימים אצל המזמין אשר ישמשו את הספק והמזמין לניהול ותפעול השירותים הנדרשים במכרז זה. הצגת הנהלים אותם נדרש להשלים או להתאים.
- בחינת הסכמים של המזמין עם ספקי צד ג' לעמידה ב-**SLA** אליו התחייב הספק מול המזמין והצגת הממצאים.
- הצגת התיעוד הקיים ורמתו וביצוע ההתאמות המינימאליות הנדרשות.
- הצגת כלל השירותים הניתנים במצב הקיים.
- מדידה ראשונית של רמת השירות על מנת לוודא ולקבל קנה מידה לרמת השירות במצב הקיים.

- מיפוי מצאי לכלל הציוד ורישיונות התוכנה המשמשים את המזמין והצגת הנתונים למזמין (לניהול המצאי, הספק יציע בהצעתו מערכת ממוחשבת לניהול המצאי ויעדכן עם קבלת האחריות את כל מצאי הציוד ורישיונות התוכנה המשמשים את כל מערכות המחשוב של המזמין. מערכת ה-**Service Desk** שתופעל במרכז התמיכה תאפשר להציג את נתוני המצאי של פותח הפניה. המציע מתחייב ליצא את קבץ המצאי למודול ציוד במערכת ה- **SAP** לכשתקום.

4.2.4.3.3 הקמת מערך לניהול רמת שירות (SLA) (I)

- במהלך תקופת החפיפה יקים הספק את מערך ניהול רמת השירות כמפורט בסעיף 4.5.

4.2.4.3.4 הקמת מערך נהלים והוראות עבודה (S)

- נת"ע חברה ממשלתית הפועלת בתחום התחבורה והסעת המונים ולכן כפופה למספר גופים מנחים ורגולטורים. מעת לעת מתקבלות הוראות עבודה או הנחיות מגופים אילו אשר דורשות הגדרת נהלי עבודה חדשים ו/או שינוי בנהלי העבודה באגף מערכות מידע. על כן, לאורך תקופת ההסכם יידרש הספק לכתוב נהלים נוספים ולעדכן נהלים קיימים בהתאם לשירותים אותם יספק למזמין ועפ"י דרישות המזמין.
- בתקופת החפיפה ירכז הספק את נהלי העבודה הקיימים (כמפורט בסעיף 4.2.2) והוראות עבודה, ויכין רשימה של נהלי עבודה והוראות עבודה שעליו להשלים. כתיבת הנהלים תושלם על ידי הספק לפי תכנית עבודה שתוגש. חלק מהנהלים יכתבו ויאושרו בתקופת החפיפה ולפני קבלת האחריות על המערכות, וחלק יכתבו בתוך 12 חודשים ממועד קבלת האחריות על המערכות. הנהלים והוראות העבודה יכתבו על בסיס גלופה לנוהל שיכין הספק ותאושר ע"י המזמין, והיו על בסיס התאמות לנהלים הקיימים אצל המזמין.
- המציע יפרט במסגרת המענה את מתודולוגיית העבודה המוצעת על ידו וכן כיצד יערך לכתובת הנהלים הנדרשים/ עדכון נהלים קיימים. במידה וישנם נושאים שהמציע אינו עומד בהם בתחום הנהלים עליו לפרטם בסעיף זה. המציע יצרף להצעתו דוגמא לרשימת נהלים הקיימת אצלו וכן יציג נוהל אחד שלם לדוגמא.

- המזמין יאשר הנהלים לפני כניסתם לתוקף בסוף תקופת החפיפה והספק יידרש לפעול על פיהם החל ממועד קבלת האחריות על המערכות. הנהלים הנוספים שיכתוב הספק לאחר קבלת האחריות, יכנסו לתוקף מיום אישורם על ידי המזמין.

- הנהלים והוראות העבודה שיוכנו ישמשו את הספק והמזמין לניהול ותפעול השירותים ויפרטו אופן הביצוע. לכל הפחות יוכנו או יעודכנו הנהלים שיפורטו להלן: מנגנוני ניהול ודיווח אירועים ומדדים, נוהל לתחקור תקלות, נוהל תחקור אירוע חריג, נוהל לניטור, נוהל לניהול פרויקטים ומשימות, נוהל לטיפול בתקלה/ פניה (כולל טיפול בבכירים) ואסקלציה, נהלי תפעול אבטחת המידע, נוהל לניהול המצאי, נוהל להגדרת משתמשים וניהול משתמשים (משתמשים חדשים, שינוי/ מחיקה), נוהל לביצוע בדיקות והתקנות **Release** בסביבות המערכות נוהל לשדרוג/ התקנה למרכיבי תשתית וגרסאות מערכת יישומית, נוהל להשבתות יזומות, נהלי עבודה מול ספקי המערכות היישומיות וגורמי המזמין האחראיים על המערכות היישומיות, נוהל היפרדות, נהלי עבודה נוספים הקיימים אצל המזמין.

- על המציע לפרט אילו מהנהלים האלה כבר נמצאים בשימוש.

- מימוש ויישום הנהלים והוראות העבודה יחל ממועד קבלת האחריות על המערכות ע"י הספק, או מיום אישור הנוהל ע"י המזמין במידה ונכתב לאחר קבלת האחריות.

4.2.4.3.5 הכרות עם ספקי המערכות היישומיות וגיבוש נהלי עבודה (I)

- הספק יגבש נהלי עבודה לשיתוף פעולה עם ספקי המערכות היישומיות, לרבות הקמת סביבות עבודה, ביצוע שינויים בסביבות העבודה, התקנת גרסאות תוכנה בסביבות השונות, זיהוי ופתרון תקלות, פיתוחים חדשים ושינויים תשתיתיים.

- הכנת ממשקי העבודה מול ספקי המערכות היישומיות כגון: התקנות, שדרוגים, שינויים, שרותי **Service Desk**, ועדות משותפות, מדדים משותפים וכדו'.

- מימוש ויישום הנהלים יחל עם אישורם ובכל מקרה לא יאוחר מתום תקופת החפיפה.
- הספק יידרש לבצע פעילות דומה גם עם גורמי המזמין האחראיים על המערכות היישומיות.
- המזמין יסייע לספק בכל שת"פ ו/או מחויבות לפעילות משותפת עם ספקי המערכות היישומיות וגורמי המזמין האחראיים על המערכות היישומיות.

4.2.4.3.6 תיעוד (I)

- הספק נדרש לוודא שהתיעוד הקיים בכל תחומי הפעילות יהיה ברמה שתאפשר לו עמידה ברמת השירות הנדרשת במסגרת ה-SLA. במידת הצורך, ישלים הספק בתקופת החפיפה את התיעוד על מנת לעמוד ברמת השרות הנדרשת.
- יודגש כי התיעוד הקיים חלקי מאוד וכי נדרשת פעילות רבה להשלמה והתאמה, יחד עם זאת אין הכוונה לבצע פרויקט תיעוד מקיף בתקופת החפיפה, אלא לוודא כי בידי הספק תיעוד ברמה כזו שאינה מהווה עילה לפגיעה ברמת השירות.

4.2.4.3.7 הפעלת מרכז תמיכה (S)

- המציע יציג בהצעתו תכנית עבודה להפעלת מרכז תמיכה כנדרש בסעיף 4.4.3 החל משלב איסוף נתונים, ניתוחם, העמדת המשאבים הנדרשים, פרסום למשתמשים, עדכון ותפעול, באופן שיאפשר הפעלת מרכז התמיכה עם קבלת האחריות על המערכות. מרכז התמיכה יכול להיות חלק ממרכז תמיכה קיים במשרדי הספק שיתן שירותי תמיכה גם למזמין, או מרכז תמיכה אחר שיתן תמיכה למזמין.
- הספק יכשיר את כ"א הנדרש להפעלת מרכז התמיכה וירכוש ויתאים את מערכות העזר הנדרשות להפעלת מרכז התמיכה.
- בתקופת החפיפה יערך הספק להקמת מרכז התמיכה והפעלתו עם קבלת האחריות על המערכות עם כל המשאבים הנדרשים.

- השלמת הפעלת מרכז התמיכה בפריסה מלאה ומושלמת (עם כל האמצעים) תתבצע עד סיום תקופת החפיפה ובכפוף לאישור המזמין.

4.2.4.3.8 סקר מוכנות לקבלת אחריות על המערכת (I)

שבוע לפני תום תקופת החפיפה יבצע הספק סקר מוכנות לקראת קליטת המערכות וקבלת אחריות, אשר יכלול לפחות את הנושאים להלן, ויציגו למזמין.

- תכנית עבודה מפורטת לתפעול ותחזוקת המערכות.
- הצגת מבנה כלל המערכות, ארכיטקטורה, פונקציונאליות, ממשקים ותפעול.
- הצגת מענה מפורט בתחום אבטחת המידע במערכות וניתוח סיכונים רלוונטיים.
- הצגת הערכה של ביצועי המערכות.
- הצגת רמת המוכנות לתפעול ותחזוקת כלל תשתיות המערכות בהתאם לרמת השרות הנדרשת במכרז זה.
- הצגת נהלי העבודה וגלופות המדדים לניהול ותפעול השירותים הנדרשים לתפעול
- הצגת שיטת ניהול התקלות.
- הצגת מערך ניהול רמת השירות (מדדים, מערך חישוב ודיווח) מיום קבלת האחריות על המערכת ועד להשלמת הפעלות המערכות המפיקות נתונים למדדים.
- הצגת שיטת ביצוע אינטגרציה וסנכרון מול ספקי המערכות היישומיות.
- הצגת תכנית ויכולת להפעלת מרכז התמיכה **Service Desk** כמפורט בסעיף 4.4.3 עם קבלת האחריות על המערכות.
- הצגת מערכת המצאי מעודכנת בנתוני המצאי שנאספו.

- הצגת סקר תשתיות באתר המזמין.
- בעיות ופערים – הצגת פערים ובעיות קיימות בתהליך לקראת תום תקופת החפיפה ואופן היערכות הספק לפתרון.
- ניהול סיכונים.

4.2.4.3.9 סיום תקופת החפיפה (I)

- תקופת החפיפה תסתיים רק לאחר השלמה של כל המשימות לעיל ולשביעות רצון המזמין ולאחר אישורו.
- המזמין ראשי לקצר את תקופת החפיפה בהתאם לאילוצי לוח הזמנים שיקבעו על ידי הנהלת נת"ע. במקרה זה יקבע המזמין בלעדית איזה מטלות יבוצעו, איזה יבוטלו או ידחו למועד אחר.
- המזמין ראשי, כחריג יוצא מן הכלל, לאשר לספק סיום חלקי של תקופת החפיפה ולהורות את הספק לקבל אחריות על המערכת וזאת במידה שהספק אינו מצליח להשלים חלק מהמשימות המפורטות לעיל (התנאים לסיום תקופת החפיפה). במקרה כאמור יהיה על הספק להשלים את המשימות המפורטות בלוח זמנים כפי שיורה המזמין וללא תשלום נוסף.

4.2.4.3.10 השלמת תכנית ההיפרדות (S)

בתקופת החפיפה, ישלימו המזמין והספק הכנה של תכנית ההיפרדות העתידית אשר תתבסס על העקרונות המפורטים בנספח 4.1.4. השלמת התכנית תיחשב לאחר אישור בכתב של המזמין. המציע יפרט בסעיף זה כיצד הוא מתכנן להשלים את תכנית ההיפרדות בכפוף לעקרונות המוכתבים בבקשה זו. המציע יצרף להצעתו דוגמא של תכנית היפרדות של אחד מלקוחותיו.

4.2.4.3.11 פעולות המזמין בתקופת החפיפה (I)

- סעיף זה מפרט את אופי המעורבות של המזמין במהלך תקופת החפיפה:
- זמינות בעלי תפקידים מטעם המזמין לפגישות והעברת מידע לספק.
 - קישור בין הספק לנציגי הספק הנוכחי במידת הצורך.

- קישור בין הספק לספקי המערכות היישומיות במידת הצורך.
- העברת מסמכים, נהלים קיימים ונתונים לספק עפ"י שיקול המזמין.
- בקרת תכניות ומסמכים שיגיש הספק לרבות תוצרי ביניים ומתן התייחסות בפרק זמן סביר.
- שיתוף הספק בדיונים ובפגישות בנושאי תחזוקה ותמיכה.
- אישור ביצוע משימות הספק.

4.3 השלב הבא – מייד (S)

השלב הבא – מייד, מוגדר המעבר לשלב קבלת האחריות לתפעול ולתחזוקה.

על המציע לפרט את היערכותו לשלב זה בכפוף לפעילויות המפורטות מטה. במידה והמציע מוצא לנכון לבצע פעילויות נוספות מעבר למוצע עליו לפרטם בסעיף זה.

לוי"ז	פעילות
עד שנה לאחר קבלת אחריות לתפעול ותחזוקה.	הכנה Road Map טכנולוגי הכולל תכנית / תכניות לביצוע שדרוג/עדכון לתשתיות המערכות / ארכיטקטורת המערכות. תכניות מתואמות עם ספקי המערכות היישומיות והמזמין כמפורט בסעיפים 3.0.1.4-6, הצגתה ואישורה ע"י המזמין.
בהתאם לתוכנית העבודה השנתית המאושרת של נת"ע לשנים 2016 – 2017 (הפעלה מתוכננת לסוף 2016)	הקמה של אתר DR - תכנון, הקמה, בדיקות, הטמעה ומסירה
מקבלת אחריות לתפעול ותחזוקה	הפעלת מערכי הניטור השליטה והבקרה

4.3.1 גיבוש **Road Map** טכנולוגי (S)

4.3.1.1 הספק יגבש ויציג **Road Map** טכנולוגי, תכנית / תכניות לשידרוג מערך כל תשתיות המחשוב והתקשורת הקיימות ולחוות השרתים באתרי המזמין. התכניות תהיינה מתואמות עם ספקי המערכות היישומיות והמזמין לאורך כל תקופת ההסכם. ייכללו בתכניות השיקולים להלן:

- גיל החומרה – בהתאם לנדרש בפרק 3.

- גרסאות תוכנה תשתית

- יכולות המערכות לעמוד בביצועים.
 - יכולת גידול עתידית.
 - שרידות ואמינות.
 - התייעלות בתהליכים.
 - התפתחויות טכנולוגיות.
 - צמצום עלויות תחזוקה ותפעול.
 - קונסולידציה.
 - זמני השבתה מינימליים בפעילות של שדרוגים ותחזוקה יזומה.
 - דרישות למערכות חדשות
 - שת"פ עם ספקי המערכות היישומיות והמזמין ליישומי המערכות.
 - רצון הלקוח.
- 4.3.1.2 המציע יצרף להצעתו דוגמא של תכנית **Road Map** טכנולוגי שהכין לאחד מלקוחותיו.
- 4.3.1.3 התכניות תהיינה מתואמות ובשיתוף המזמין או מי מטעמו. התכניות תאושרנה ע"י המזמין.
- 4.3.1.4 מסמך ה-**Road Map** יעודכן ע"י הספק אחת לשנה לאורך כל תקופת ההסכם ויובא לאישור המזמין.

4.3.2 תכנון והקמת אתר DR (S)

- 4.3.2.1 המזמין מתכנן להקים אתר ה-DR תשתית מצומצמת לעומת המערכות בחוות השרתים הראשית. מערכת האחסון תהיה מלאה, ותאפשר ביצוע רפליקציה מלאה של האחסון לאתר ה-DR, דבר שיאפשר לא לאבד נתונים במקרה אסון.
- 4.3.2.2 אירוח האתר יתבצע באתר שנת"ע תתקשר איתו בנפרד.

4.3.2.3	האתר יבנה בצורה מודולרית שתאפשר הוספה של ישומים בהתאם להחלטות שיתקבלו בנת"ע ובהתאם להתפתחות המיחשוב.
4.3.2.4	תצורת העבודה תהיה Active / Standby
4.3.2.5	באתר ה- DR מתוכנן להחזיק רק מספר שרתים מארחים, שיותקנו עליהם רק מערכות קריטיות, כאלה שלא סובלות השבתה ארוכה מ-4 שעות. רשימת המערכות הקריטיות זהה למערכות הקריטיות המפורטות בפרק 4.5.
4.3.2.6	RPO – עד שעה
4.3.2.7	RTO – עד 4 שעות
4.3.2.8	RSO – 100% למשתמשים פנימיים וליישומים הקריטיים.
4.3.2.9	תכנון הפעילות- באחריות הספק לנהל ולתכלל את כל הפעילות הנדרשת להקמת אתר DR. הספק ימנה מנהל פרויקט הקמה, אשר ירכז את כל הנושא וידווח למזמין על הפעילות. אחריות המנהל כוללת:
4.3.2.9.1	הכנת מפרט ואישורו.
4.3.2.9.2	הכנת תכנית עבודה
4.3.2.9.3	תיאום מול המזמין את כל נושאי ההזמנות הציוד והתקשורת.
4.3.2.9.4	התקשרות עם קבלני משנה לעבודת תשתית ותקשורת הכרחיות
4.3.2.9.5	פיקוח על קבלני המשנה
4.3.2.9.6	הקמת האתר
4.3.2.9.7	בדיקות ותרגילים

4.4 תפעול ותחזוקה (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 5 עמודים A4 פונט 12 Arial.

4.4.1 כללי (I)

4.4.1.1	הספק יהיה אחראי על תפעול ותחזוקת המערכות לאורך כל תקופת ההתקשרות. כל המשימות תבוצענה במסגרת של הסכם רמת שירות המודד את ביצועי התפעול ואת עמידת הספק ביעדים הנדרשים. תכולת משימות התפעול והתחזוקה מתוארות בסעיפים הבאים, זאת בכפוף להסכם רמת השירות הנדרש כמפורט בסעיף 4.5.
4.4.1.2	המציע יפרט את המתודולוגיות, השיטות, הנהלים, כלי הבקרה והתיעוד בהם ישתמש לניהול, תפעול ותחזוקת כל מרכיבי תשתיות המערכות. המציע יציג את עקרונות תפישת

הניהול, התפעול והתחזוקה. לא נדרש לצרף קובצי נהלים אלא להתמקד בשיטות ובעקרונות.

4.4.1.3 חשוב להדגיש, כל פעילות תחזוקה מתואמת המחייבת השבתת עבודת משתמשים/ מערכות או עלולה להשבית משתמשים/מערכות, תתבצע מעבר לשעות פעילות המשתמשים ו/או תוך פגיעה מינימלית בעבודתם. חלונות הזמן להשבתות לשם פעילות תחזוקה, התקנה ושדרוג, יבואו לידי ביטוי בנהלים הרלוונטיים. הספק ינסח הודעה מוקדמת ויפיץ אותה לכל המשתמשים.

4.4.2 תפעול ותחזוקת המערכות (S)

4.4.2.1 הספק נושא באחריות לניהול, תפעול ותחזוקת המערכות. במסגרת זו יבצע לפחות את המשימות המפורטות בסעיף להלן. המציע יתאר את פעילותו במשימות אלה.

4.4.2.1.1 ניהול, תפעול ותחזוקת כלל מערך התשתיות בחוות השרתים שבמשרדי המזמין (וכן באתר ה-DR כאשר יוקם) במהלך כל תקופת ההסכם.

4.4.2.1.2 הפעילות תכלול את מערכי השרתים, מערכות האחסון והגיבוי, תקשורת (נתבים וקווי נתונים), תקשורת מקומית (LAN), מחשבי המשתמשים וציוד קצה ומערכות אבטחת המידע.

4.4.2.1.3 ביצוע תרגילי מעבר לאתר ה-DR וחזרה לאתר הראשי

4.4.2.1.4 ביצוע התקנות לכל מגוון סוגי הציוד בכל אתרי המזמין. התקנות אלה חייבות לעמוד בנהלי העבודה שיציע הספק במסגרת מכרז זה (הקשחות ציוד, ניטור וכדו').

4.4.2.1.5 תחזוקת חדרי השרתים, כולל סדר וניקיון, סידור כבלי חשמל וכבלי תקשורת וכל התיעוד הנדרש.

4.4.2.1.6 ביצוע התקנות תוכנה, שדרוגי תוכנה למערכות יישומיות בהתאם למפורט בפרק 3.

4.4.2.1.7 ניהול, תפעול ותיעוד מערכות אבטחת מידע, לרבות אירועי סייבר, ניהול מערכת הרשאות, חוקים וכו'.

- 4.4.2.1.8 ניהול ושמירת עדכניות רשימות מצאי בכל אתרי המזמין במערכת המצאי לכל מגוון סוגי החומרה, רישיונות לתוכנות, ציוד תקשורת, מערכות אבטחת מידע, מערכות ניטור, ציוד קצה וכיו"ב.
- 4.4.2.1.9 ביצוע הגדרות למשתמשים, הרשאות ומידור גישה, וניהול משתמשים עפ"י נוהל עבודה שיציג הספק.
- 4.4.2.1.10 ניהול ותפעול מרכז תמיכה לתקלות ופניות כמפורט בסעיף 4.4.3 להלן.
- 4.4.2.1.11 אחריות לביצוע שוטף של גיבויים ושחזורים בכל הסביבות ובכל האתרים (מלבד סביבת הפיתוח לה אחראים ספקי המערכות היישומיות).
- 4.4.2.1.12 ניטור שוטף של כל מרכיבי תשתיות המחשוב באמצעות מערכות השליטה והבקרה.
- 4.4.2.1.13 תחזוקת תוכנות תשתית (מערכות הפעלה למיניהן, תוכנות תשתית **MS**, תוכנות שירות למיניהן), ניהול גרסאות, שדרוגים והתקנת גרסאות מתאימות לפי הצורך ובשת"פ עם ספקי המערכות היישומיות והמזמין ובהתאם לנהלים שיכתבו.
- 4.4.2.1.14 הספק יהיה אחראי לתיקון תקלות חומרה לכל מגוון הציוד מול ספקי התחזוקה של הציוד כמפורט בהסכם זה.
- 4.4.2.1.15 התאמת המערכות וארכיטקטורת המערכות לשינויים טכנולוגיים ובהתאם לתכנית העבודה וה- **Road Map** שיסוכם ויאושר ע"י המזמין.
- 4.4.2.1.16 המלצות לרכש ציוד ורישיונות תוכנה, כולל ספקים, מק"טים ומידע נדרש נוסף.
- 4.4.2.1.17 טיפול בבעיות ביצועים למערכות השונות במטרה לעמוד בדרישות ה-**SLA**.
- 4.4.2.1.18 תפעול ממשקי מערכות ועבודות אצווה (במידה ויהיו) וטיפול בבעיות.
- 4.4.2.1.19 יישום מדיניות אבטחת מידע, תוך תפעול, שדרוג מערכות/ ארכיטקטורה ותחזוקה למערכות אבטחת המידע בהתאם למסמכי המדיניות של המזמין.
- 4.4.2.1.20 תפעול ותחזוקת מוצרי צד ג'. הספק מתחייב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ועליו האחריות לבדוק את ההסדרים של המזמין עם ספקי המוצרים ולגבות את עצמו.

4.4.2.1.21 כל נושא אחר הקשור לתפעול ותחזוקה למערכות ולרמת השירות הנדרשת במכרז זה כולל דרישות לתפעול ותחזוקה הנובעות מדרישות השירות המצוינות בסעיפים 4.4.3 ו-4.5 להלן.

4.4.2.1.22 שדרוגים והתקנות חדשות - יוזמות לשדרוג/התקנות חדשות יכולות להגיע מהספק ו/או מהמזמין ו/או מספקי המערכות היישומיות.

4.4.2.1.23 באחריות הספק לבצע רישום **Inventory** לסביבת המחשוב בארגון, כולל הפקת דוחות של רמת השימוש של המוצרים שבשימוש הארגון.

4.4.2.2 כחלק בלתי נפרד מתכולת ההתקשרות עפ"י מכרז זה יבצע הספק את כל ההכנות הדרושות לפני ביצוע שדרוג/ התקנה בסביבות השונות הפועלות בחוות השרתים המרכזית (ובאתר ה-DR כאשר יוקם) ויציג את מלוא היקף המשמעויות הנובעות מהשדרוג לגבי הנדרש מהמערכות. באחריות הספק לוודא ששדרוגים והתקנות אלה לא יפגעו ברמת השרות הנדרשת ניטור תקשורת

4.4.2.2.1 גילוי אוטומטי של טופולוגית הרשת כולל תמיכה ב- **Layer2 ,Layer3**

4.4.2.2.2 תצוגה של רשת התקשורת כמפה הכוללת ציודי רשת, שרתים כולל חלוקה ל- **Segments** ו- **VLAN**.

4.4.2.2.3 ניטור עומסים על קווי התקשורת לציודים, וניטור שגיאות על הקווים.

4.4.2.2.4 ניטור ציודי תקשורת ברמת **Availability** וביצועים באמצעות ממשק לתוכנת הניטור של הציוד.

4.4.2.2.5 גרפים בממשק **Web** על מצב הרשת - ציודים וקווי תקשורת

4.4.2.2.6 גרפים ודוחות על ביצועי הרשת.

4.4.3 מרכז תמיכה (S)

4.4.3.1 כללי (s)

- 4.4.3.1.1 בכוונת המזמין להשתלב במרכז תמיכה קיים, ועל הספק יהיה להתאימו לצרכי המזמין. הספק יפרט את מיקום מרכז התמיכה המוצע, ולאילו מלקוחותיו הוא נותן שירות ממנו.
- 4.4.3.1.2 המציע יפרט את סדר הפעולות שבהן ינקוט ע"מ להקים את מרכז התמיכה.
- 4.4.3.1.3 הספק יקים מרכז תמיכה (**Service Desk**) לתקלות ופניות המשתמשים השונים (להלן – "פניות") במערכות לצורך תמיכה בעבודתם השוטפת בתקופת החפיפה ויפעילו כתנאי לקבלת האחריות על המערכת. מרכז התמיכה יפתח ויתעד פניות לכל תקלה או פניה מכל גורם המקושר למערכות הדורש טיפול או מעורבות הגורמים הטכניים.
- 4.4.3.1.4 מרכז התמיכה יקבל וינהל את כל הפניות שנפתחו ובכללן גם תקלות המטופלות ע"י ספקי צד ג' וספקי המערכות היישומיות ויפעל באופן רציף עד לסגירתן בהתאם לרמת השירות הנדרשת בסעיף 4.5 להלן.
- 4.4.3.1.5 מרכז התמיכה שיוקם ע"י הספק, יספק מענה ראשוני לכל סוגי הפניות (פניות בתחום התשתיות ופניות בתחום היישומים). במידת הצורך הוא יפנה את התקלה לאחד מהגורמים הבאים לפי העניין: לטכנאי השטח או למנהל הסיסטם לפי הצורך; יסלים את הפניה לגורמים טכניים בכירים מטעם הספק; יפנה את הפניה לתמיכה של ספקי המערכת היישומית;
- 4.4.3.1.6 מרכז התמיכה של הספק יפעל בשיטה של **Single Point Of Contact** לכל פניות המשתמשים.
- 4.4.3.1.7 הספק יפעל לטיפול בכל הפניות ובכלל זה שיתוף פעולה מלא עם המזמין, עם ספקי המערכות היישומיות, עם חברות חיצוניות וגורמים נוספים על מנת לעמוד ברמת השירות המפורטת בסעיף 4.5 להלן.
- 4.4.3.1.8 הספק יפעל בהתאם לנוהל לטיפול בתקלה/ פניה ואסקלציה שייכתב ע"י הספק ויאושר ע"י המזמין בתקופת החפיפה.
- 4.4.3.1.9 כל הפניות יתועדו ע"י מרכז התמיכה, לא יחל תהליך טיפול בכל פניה מסוג שהוא של כל גורם המעורב בטיפול בפניה ללא פתיחת פניה במערכת הממוחשבת. כל מהלך הטיפול בפניה יתועד במפורט במערכת הממוחשבת ע"י כל הגורמים המטפלים.

4.4.3.2 משימות מרכז התמיכה (S)

המציע יפרט את משימות מרכז התמיכה :

4.4.3.2.1 מרכז התמיכה יתופעל ברובו בשפה העברית, נדרשת נוכחות של מוקדן דובר אנגלית בשעות שיקבעו על ידי נת"ע (לתמיכה בספקים וקבלנים שאינם דוברי עברית).

4.4.3.2.2 מרכז התמיכה יטפל בפניה במסגרת יכולותיו ו/או יפנה אותה לגורמים הרלוונטיים להמשך טיפול עד לסגירת הפניה והודעה לפותח הפניה על סגירת הפניה או המשך טיפול ע"י גורם אחר.

4.4.3.2.3 המציע יפרט את דרכי הפנייה למרכז התמיכה. הפניה תהיה באמצעות מענה אנושי בטלפון ו/או באמצעות טופס ממוחשב מובנה (דף **Web**) אותו ימלא המשתמש בפתיחת הפניה במערכת ה-**CRM** של הספק.

4.4.3.2.4 באחריות הספק להכין טופס מובנה ממוחשב (**Web**) לפתיחת פניה בתאום עם המזמין ולממשק אותו למערכת ה-**Service Desk**. דף **Web** זה יהיה זמין גם באמצעות הפורטל הארגוני של המזמין.

4.4.3.2.5 המשתמשים הרשאים לפתוח פניות במרכז התמיכה יהיו:

- משתמשי המערכות במשרדי המזמין.
- משתמשי המערכות הרשאים לעבוד מהבית.
- אנשי הספק, אנשי תמיכה חיצוניים מורשים, אנשי ספקי המערכות היישומיות המורשים.
- ספקי מערכות אחרים של נת"ע.
- גורמים חיצוניים המתממשים למערכות המידע של נתע לצורך העברת נתונים.
- גורמים נוספים עפ"י החלטת המזמין.

4.4.3.2.6 מרכז התמיכה יבצע לפחות את המשימות הבאות:

- קליטה ותיעוד כל הפניות שהופנו אליו ע"י המשתמשים. כל פניה תזוהה חד ערכית ע"י מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. בכל פניה, יעביר מרכז התמיכה את מספר הפניה לפונה.
- במידה והפניה הגיעה ישירות מטכנאי השטח במשרדי נת"ע הטכנאי, תיפתח פניה והמערכת תחזיר לטכנאי מספר פניה.
- מרכז התמיכה יסווג את רמת החומרה לפניה, על בסיס קריטריונים מוסכמים בהתאם למפורט בסעיף ה-**SLA** (סעיף 4.5 להלן) ויטפל בפניות בהתאם לרמת השירות הנדרשת בסעיף 4.5.
- מרכז התמיכה יוודא טיפול רצוף בפניה ע"י הגורמים הרלוונטיים עד לסגירת הפניה ולא יאוחזר מרמת השירות הנדרשת לטיפול בפניה בהתאם למוגדר ב-**SLA**.

- במידה ונדרש להפנות את הפניה לגורם אחר, תתבצע ההפניה באמצעות המערכת הממוחשבת. תיידרש יכולת של המוקדנים לבצע אבחון לסוג הפניה על מנת להפנותה לגורם מטפל רלוונטי.
- למרכז התמיכה תהיה יכולת לזהות תקלות חוזרות (באמצעות אפליקציית ה- **Service Desk** עמה יעבדו), במקרה כזה תצוין התקלה כתקלה חוזרת ותיספר בדו"ח תקלות חוזרות.
- פניות של לקוחות מועדפים VIP, באמצעות פנייה ישירה לטכנאי שטח. במקרה זה באחריות טכנאי השטח לפתוח פניה במרכז התמיכה מיידית עם קבלת הפניה. מרכז התמיכה יתעדף טיפול בפניות VIP. (ראה בנוסף התייחסות לרמת השירות הנדרשת למשתמשי VIP בסעיף 4.5). המזמין רשאי להורות לספק לטפל באופן מידי בפניות משתמש גם אם משתמש זה איננו מוגדר כלקוח מועדף.

4.4.3.3 יכולות מערכת ה- CRM במרכז התמיכה (S):

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט 12 Arial.

הספק יפרט את יכולות המערכת ה- CRM במרכז התמיכה, לפי הדרישות הבאות:

- 4.4.3.3.1 ניתן יהיה לתעד את כל הפניות, לעקוב אחרי סטאטוס הטיפול, עד לסגירתן ולהפיק דו"חות שירות.
- 4.4.3.3.2 המערכת תהיה דו לשונית עברית ואנגלית.
- 4.4.3.3.3 המערכת תציג את נתוני המשתמש פותח הפניה (נתונים על הציוד שברשותו ממערכת המצאי הממוחשבת, קישורי הציוד ונתונים טכניים, סוג המשתמש והרשאותיו, היסטוריית פניות וכו').
- 4.4.3.3.4 המערכת תפנה את הבקשה לגורם מטפל ובנוסף תייצר הודעת אימייל על הפנית קריאה פתוחה לטיפול.
- 4.4.3.3.5 המערכת תאחזר פניה לפי שם משתמש, מספר הפניה, תאריך הדיווח, נושא הפניה, וכן בהתאם ליכולות נוספות של המערכת.
- 4.4.3.3.6 משתמש קצה יוכל לבצע אחזור דומה משרדו.
- 4.4.3.3.7 למערכת תהיה יכולת לשימור ידע לעזרת המוקדנים בטיפול בתקלות דומות.

4.4.3.3.8 המערכת תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים ודוחות מפורטים בחתכים שונים שיידרשו ע"י המזמין למדידת רמת השרות וכנדרש בסעיף 4.5 להלן. למזמין תהיה יכולת להפקת דיווחים באופן עצמאי.

4.4.3.3.9 המערכת תיישם יצוא הדו"חות לקבצי אקסל לשימוש המזמין (באמצעות עמדות שמקושרות למערכת אצל הספק).

4.4.3.3.10 הספק תקושר למערכת ממוחשבת (**IVR**) הכוללת מעקב אחר המענה הטלפוני של מרכז התמיכה.

4.4.3.3.11 המערכת תיישם לפחות מדידת זמן הרמת השפופרת ומענה לפונה מקבלת צלצול, מדידת משכי שיחה, מדידת כמות שיחות ננטשות, מדידת שיחות מופנות, מדידת עומסים לאורך שעות היום ובהשוואה לשאר ימות השבוע, עפ"י אתרים, קווים וכו'.

4.4.3.4 **שעות פעילות (I)**

שעות פעילות מרכז התמיכה מפורטות בסעיף 4.5.

4.4.3.5 **איוש מרכז התמיכה (I)**

4.4.3.5.1 מרכז התמיכה יאויש ע"י צוות מטעם הספק שעבר הכשרה מתאימה לתמיכה במשתמשים, לעזרה בתפעול ותחזוקת תשתיות המערכות השונות בהיבטים השונים ושהינם בעלי ידע והבנה של תשתיות אלו, וזאת בכדי לטפל בפניות המופנות למרכז התמיכה ב- **First Time Fix Rate** (שיעור הפניות אשר נסגרות בשיחת הטלפון הראשונה) מעל 50% ,

4.4.3.5.2 כמות המוקדנים תיקבע ע"י הספק כפונקציה מהצורך לעמוד ברמת השירות הנדרשת.

4.4.3.6 **תחקור תקלות (I)**

4.4.3.6.1 הספק יבצע תחקורים לפניות שחרגו מרמת השירות הנדרשת ו/או לבקשת המזמין.

4.4.3.6.2 כל התקלות המערכתיות, התקלות שזמן הטיפול בהם ארך מעבר לזמן שנדרש ב- **SLA**, השבתות בלתי מתוכננות, תקלות חוזרות, תקלות שנדרש בעבורן להקים צוות ייעודי לפתרון ותקלות נוספות עפ"י דרישת המזמין, יתחקרו. ממצאי התחקור יכללו את תיאור התקלה, מקור התקלה, דרך הפתרון, המסקנות שהוסקו וכן המלצות למניעת תקלה חוזרת. מתכונת ביצוע התחקור תוצג ע"י המציע. מתכונת זו תאושר ע"י המזמין.

4.4.3.6.3 התחקור יאושר ע"י מנהל האתר מטעם הספק לפני העברתו למזמין.

4.4.3.6.4 התחקור יחל מיד בתום הטיפול בתקלה או לבקשת המזמין מוקדם יותר. דו"ח תחקיר ראשוני יוגש למזמין בתום 3 ימי עבודה מתחילת התחקיר ודו"ח סופי (אם הסתיימה התקלה) יוגש למזמין בתוך 5 ימי עבודה ויופץ לכל הגורמים הרלוונטיים.

4.4.3.7 דו"חות ודיווחים (I)

4.4.3.7.1 הספק יאפיין ויכין במהלך תקופת החפיפה דו"חות בקרה ודוחות ניהוליים על פעילות מרכז התמיכה. דו"חות אלו יאושרו ע"י המזמין. כאמור, למזמין תינתן האפשרות להפקת דו"חות בקרה באופן עצמאי.

4.4.3.7.2 הדו"חות יופצו באופן שוטף למספר גורמים וביניהם: מנהל האתר מטעם הספק ומנהלים מטעם המזמין או מי מטעמו.

4.4.3.7.3 הדו"חות ישמשו למדדי רמת השירות ויוצגו למנהלים מטעם המזמין. עקרונות להפקת הדו"חות מפורטים בסעיף הדו"חות והדיווחים של רמת השירות – סעיף 4.5 להלן.

4.4.4 שינויים ושיפורים (שו"שים) / תוספות מערכתיות (I)

4.4.4.1 כללי

4.4.4.1.1 בתקופת ההסכם יתכנו שינויים ושיפורים (שו"שים) או תוספות מערכתיות בתשתיות החומרה, בארכיטקטורת המערכות ובתוכנות היישומיות השונות.

4.4.4.1.2 כל השינויים והתוספות יבוצעו באחריות הספק ללא תוספת תמורה. באם השינויים האלה יביאו גם להגדלת מרכיבי הפעילות (כפי שהוגדר במנגנון הגידול קיטון) אזי יקבל הספק תמורה נוספת באמצעות מנגנון הגידול/קיטון שהוגדר בסעיף 5.4.

4.4.4.1.3 שינויים שידרשו במסגרת תחזוקת המערכת, עלות הציוד והרשימות על חשבון המזמין.

4.4.4.1.4 שו"שים במערכות היישומיות מטופלים ע"י ספקי המערכות היישומיות. יחד עם זאת, העברת הגירסה והתקנתה בסביבת הייצור יבוצע ע"י צוות ה- **RELEASE** של הספק בהנחיית המזמין.

4.4.4.1.5 יודגש, על כל האמור לעיל, ששינויים הנובעים מהצורך לעמוד ברמת שירות יבוצעו ע"י הספק במסגרת התחזוקה השוטפת ובכלל זה: התקנה, פעילות מכינה, בדיקות, תיקון ליקויים, אינטגרציה, הדרכות וטיפול שוטף.

4.4.4.2 תהליך טיפול בשו"שים

4.4.4.2.1 בקשות לשינויים מצד הספק או מספקי המערכות היישומיות, ירוכזו אצל המזמין אשר יבחן את הבקשות ויאשר את הצורך.

- 4.4.4.2.2 הבקשות המאושרות ע"י המזמין לשו"שים המצריכים שינוי/ שדרוג/ תוספת בתשתיות החומרה, בארכיטקטורת המערכות, ובתוכנות שונות תועברנה לספק לבדיקת יכולת מימוש.
- 4.4.4.2.3 הבקשות יבדקו ע"י הספק בתוך תקופה מירבית של 10 ימי עבודה מיום הבקשה.
- 4.4.4.2.4 הספק, יגיש מענה למזמין שיכלול: מהות השו"ש, אופן מימוש הדרישה, לוח לביצוע כולל תכנית עבודה, עלות מפורטת לציוד ותוכנות הנדרשות למימוש. העבודה הנדרשת למימוש ע"י הספק (משאב והשעות לביצוע המשימה) תהיה על חשבון הספק,
- 4.4.4.2.5 לאחר אישור המזמין להמשך, יבצע הספק תכנון/ אפיון מפורט. אישור האפיון/ תכנון מפורט על ידי נציג המזמין הוא תנאי למעבר לשלב המימוש.
- 4.4.4.2.6 לאחר ביצוע השו"ש נדרש עדכון לפי הצורך של מסמכי תיעוד המערכת ובמידת הצורך גם רשימות המצאי.
- 4.4.4.2.7 באחריות המזמין לבצע רכש ציוד ורשימות תוכנה ולהעבירו לספק כדי שהוא יבצע את ההתקנות שבאחריותו.
- 4.4.4.2.8 עבור שו"שים תשתיתיים הדורשים עבודה של ספקי צד ג', תינתן הצעה של הספק לגבי פעילות ספק צד ג' המעריכה את משמעותיות השינוי, לפי שעות עבודה או במחיר קבוע, בהתאם למקובל אצל ספק מוצר צד ג' הרלוונטי. ההצעה תהיה טעונה אישור המזמין לפני הביצוע.

4.4.5 הדרכה והטמעה (I)

- 4.4.5.1 המציע יפרט במענה את היערכותו למתן שירותי הדרכה והטמעה לעובדיו ולגורמי המזמין. במידה וקיימת התייחסות נוספת מצד המציע מעבר לדרישות המפורטות בסעיף, ידאג לציין זאת ולפרט בהתאם. (S)
- 4.4.5.2 הספק אחראי להדרכה והכשרת עובדיו ליכולת מתן שירות ברמה הנדרשת במכרז זה.
- 4.4.5.3 עם הכנסת שינוי במערכת, שירות חדש, קליטת רכיב חדש שהתקין הספק, או פעילות שבוצעה ע"י גורם שלישי, או צרוף עובדים חדשים מטעמו למערכת, או ריענון לעובדים קיימים, באחריות הספק לבצע את פעילויות ההדרכה והכשרה הנדרשות לעובדיו.
- 4.4.5.4 הספק יתחייב להוציא את עובדי המפתח מטעמו להדרכות מקצועיות (קורסים, ימי עיון) לצורך שמירה על עדכנותם הטכנולוגית, לא פחות מ-3 ימים בשנה.
- 4.4.5.5 במקרה של שו"שים אפליקטיביים ובכל עליית גרסה ו/או בכל שינוי או תוספת במערכות היישומיות, ההכשרה לתומכים במרכז התמיכה תהיה באחריותו של המזמין. שילובם והדרכתם של כל התומכים תתואם מראש בין הספק הזוכה לספק המערכת היישומית

ותתקיים לפני העלאת הגרסה לסביבת היצור. בכל מקרה בו נדרשת הכשרה נוספת, היא תופנה לבחינת המזמין.

4.4.6 בדיקות והתקנות (I)

4.4.6.1 לפני הכנסת שינוי כלשהו במערכת יישומית, באחריות הספק לוודא השתתפותו בבדיקות המסירה ובדיקות הקבלה ולהעביר את חוות דעתו המקצועית. המזמין יחליט על התקנה בייצור, בהתאם לתוצאות הבדיקות וניתוח הסיכונים.

4.4.6.2 הספק ישתף בבדיקות ביצועים/עומסים אשר יבוצעו ע"י המזמין או מי מטעמו בהתאם לצורך.

4.4.7 ייעוץ (I)

4.4.7.1 מעבר למחויבות הרגילה של הספק למתן שירותי תפעול ותחזוקה כלליים, הספק נדרש לספק למזמין גם שירותי יעוץ של מומחים. שירותי הייעוץ יינתנו על ידי מומחים ממרכז הידע של הספק (או קבלני המשנה שלו או ספקים שלו) בכל תחומי תשתיות מחשוב וטכנולוגיות. שירותי ייעוץ אלה יינתנו על חשבון הספק, והם מוגדרים בין תפקידיו.

4.4.7.2 במענה לסעיף זה מתחייב הספק להקצות יועץ מתאים אשר יאושר ע"י המזמין (מגוף שלישי אם אין אצל הספק יועץ) בעל המיומנויות הנדרשות, כולל אם נדרש, עובד של ספק טכנולוגיה ספציפי.

4.4.7.3 במקרים מיוחדים או דחופים שמורה למזמין הזכות לבקש מהספק ייעוץ בנושאים הדורשים מומחיות וידע ספציפי הנחוצים או הקשורים לשירותים נשוא המכרז שלצורך פתרונם יש צורך להיעזר במומחים ייעודיים מהארץ או חו"ל (להלן "שירותי ייעוץ מיוחדים" ו"מומחים", בהתאמה).

במקרים כאמור, הספק ימציא למזמין הצעת מחיר של המומחה הייעודי וההתקשרות עם המומחה תהיה כפופה לאישור המזמין. השכר המקסימלי לשעת מומחה ישראלי הינו 600 שקל. השכר המקסימלי לשעת מומחה זר הינו \$500.

שירותי הייעוץ המיוחדים יינתנו למזמין ע"י המומחה באמצעות הספק. המזמין הקצה 150,000 ₪ בשנה לצורך שירותי הייעוץ המיוחדים לכל אחת משנות ההתקשרות ("ההקצב הכספי"). ההקצב הכספי אינו ניתן לצבירה משנה לשנה. התשלום בגין שירותי הייעוץ המיוחדים מתוך ההקצב הכספי ישולם ע"י המזמין לספק ובאמצעותו ליועץ.

מובהר, כי אין המזמין מתחייב להזמין שירותי ייעוץ מיוחדים בהיקף כלשהו או ממומחה כלשהו או בכלל.

למען הסר ספק, מובהר כי הזמנת שירות ייעוץ מיוחד זה אינו גורע מאחריותו של הספק לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה, לרבות, רמת השירות הנדרשת, בין אם השירותים בוצעו באמצעות כוח אדם מטעמו או באמצעות מומחה חיצוני, ובמסגרת התמורה על-פי החוזה.

4.4.8 עדכניות טכנולוגית

הספק ישתף פעולה עם המזמין או מי מטעמו בתחום זה ויהיה אחראי על העדכניות של כל רכיבי התשתיות של כלל מערכות המזמין. הספק יפרט את דרך הפעולה שלו בנושאים המפורטים להלן:

4.4.8.1 הספק יפרט את מספר העובדים בנושא זה, ההסמכות הקיימות, שותפויות אסטרטגיות עם ספקים מובילים (שותף זהב וכדומה).

4.4.8.2 עדכניות טכנולוגית של רכיבי המערכת (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט 12 Arial.

4.4.8.2.1 עדכון רכיבי המערכות יתבצע בתאום עם המזמין או מי מטעמו ובהתאם לנוהל לשדרוג/ התקנה למרכיבי תשתית.

4.4.8.2.2 הספק יודא שלא יהיו תוכנות או רכיבי חומרה שהוגדרו כ-**Out Of Sale** או **Out Of Service** או **End Of Support** ויפעל להחליפם ו/או לשדרגם במסגרת תכנית העבודה. חריגים באישור המזמין בלבד.

4.4.8.2.3 הספק יעביר לידיעת המזמין מידע שוטף הנוגע לתחומים אלו ובכלל זה, היבטים טכנולוגיים, תפעוליים, הצעה למוצרים חדשים תחליפיים, עלויות וכו'.

4.4.8.2.4 הספק יהיה אחראי על מתן התרעה במועד מתאים עפ"י תכנית העבודה על צורך בשינוי/שדרוג ברכיבים אלה במועד שיאפשר היערכות של המזמין או מי מטעמו לביצוע השינוי/שדרוג הנדרש.

4.4.8.2.5 הספק יתריע גם במקרים בהם יש שחיקה או תפקוד לקוי של מערכות הפעלה, תוכנות שרות או כל תוכנת תשתית אפליקטיבית הגורמת לירידה בביצועים וברמות השרות הנדרשות.

4.4.9 ניטור, שליטה ובקרה (S)

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט 12 Arial.

4.4.9.1 מערך הניטור והשליטה הקיים (כמפורט בפרק 3) יועבר לטיפול הספק וישמש אותו גם כבסיס לתהליכי המדידה של ה – **SLA**.

4.4.9.2 המציע יציג את ניסיונו בשימוש בכל כלי הניטור והתפעול הקיימים בנת"ע.

4.4.9.3 המציע יציג את יכולתו לבצע מחקר מעמיק עם הכלים הללו.

4.4.10 נוהל חירום (S)

4.4.10.1 המציע יפרט את חלקו בכתובה ויישום של נוהל לשעת חירום.

4.4.10.2 הספק נדרש להמשיך ולספק שירותי תפעול ותחזוקה למערכות במתכונת המוגדרת להלן גם במקרים של מצבי חירום לאומיים וגם במקרים של השבתה מתמשכת במערכות או בתשתיות התומכות במערכות או כל השבתה מתמשכת בשירותי המערכות עליהן אחראי הספק.

4.4.10.3 כחלק ממכרז זה נדרש המציע להקים אתר **DR** שישמש מרכיב בתכנית המשכיות עסקית. האתר יוקם ב- **Data Center** של אחד הספקים בארץ, שאתו תתקשר נת"ע בנפרד. הספק הזוכה יקבל אחריות על תכנון האתר, הקמתו, הטמעתו ותחזוקתו. המציע יציג דוגמא של תכנית המשכיות עסקית וכן נוהל מעבר לעבודה מאתר **DR**.

4.5 אמנת רמת השירות SLA (S)

4.5.0 ניהול מערך רמת השירות – הבהקים (I)

4.5.0.1 אמנת השרות (הסכם רמת השירות - להלן **SLA**) נועדה להגדיר את רמת השירות הנדרשת בניהול תפעול ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע ותמיכה במשתמשים. הספק יהיה מחויב לעמוד ברמת השירות הנדרשת בתוך 3 חודשים מקבלת האחריות על המערכות, ויעשה כל הנדרש כדי לעמוד בה. רמת השירות לא תפחת מזו שהייתה נהוגה לפני ההסכם (בין אם רמת השירות נמדדה ובין אם לאו). הספק יפעל לאורך תקופת ההסכם לשיפור מתמיד של רמת השירות בתאום עם המזמין או מי מטעמו.

4.5.0.2 במסגרת ניהול מערך רמת השירות הספק נדרש:

- להקים מערך מדידה מתאים המתבסס על כלי השו"ב הקיימים בנת"ע ובמרכז התמיכה של המציע
- לשלב ולהטמיע כלים אוטומטיים למדידה.
- לבצע מדידה תקופתית ובאופן רציף
- לתקן את ההפרות ברמת השירות, ולהשתפר מתקופה לתקופה
- לדווח אחת לחודש למזמין על תוצאות המדידה באמצעות דו"חות ולהיערך למפגשים בנושא רמת שירות בהתאם למפורט בסעיף 4.7.

4.5.0.3 הסעיף יפרט את מדדי המערכת והשירות הנדרש. לאורך חיי ההסכם יתווספו / ייגרעו מדדים בהתאם לשינויים במערכות, וכן עפ"י דרישת המזמין. אחת לשנה, לאורך חיי ההסכם, יעודכנו רמות הסף למדדי רמת השירות, עפ"י דרישת המזמין ובתאום עם הספק.

4.5.0.4 ידוע למזמין שקיימים מדדים באחריות הספק שמושפעים מביצועי התשתיות והמערכות היישומיות. למזמין שמורה הזכות לדרוש הקמת ועדות אד-הוק בראשות המזמין או מי מטעמו, בהשתתפות נציגי הספק ונציגים נוספים שיקבע המזמין, לניתוח המדדים וטיפול בהם.

4.5.0.5 אי עמידה באחד ממדדי רמת השירות משמעו "הפרה של רמת השירות". עמידה או אי עמידה במדדי רמת השירות יתורגמו ע"י הספק לציון רמת שירות. בנוסף, יש מספר הפרות של רמת השירות שאף יגררו קנס כספי על הספק, אותו ישלם למזמין כפיצוי מוסכם. הפיצוי המוסכם אותו יקבל המזמין מהספק בגין אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, מפורט בסעיף 5.7.

מאידך, ציוני רמת שירות רבעוניים גבוהים ושיפור בסקר שביעות רצון, עשויים לזכות את הספק בבנוס כספי. הבנוס מפורט בסעיף 5.7.

4.5.1 הגדרות (I)

להלן מספר מונחים שיעשה בהם שימוש בהמשך:

4.5.1.1 מצב מוצא - **Base Line**

ערך בסיס מדיד בנקודת זמן שניתן להשוות למול ערך עדכני במועד מאוחר יותר. מצב המוצא הראשוני יהיה רמת השירות כפי שתמדד בתקופת החפיפה ובסמוך למועד קבלת האחריות ע"י הספק.

4.5.1.2 שיפור מתמיד – Continuous Improvement

התהליך האחראי על שיפור מתמיד של ניהול שרותי ה-IT נשוא מכרז זה. התהליך מודד הישגים באופן רציף ומשנה תהליכים על מנת לייעל ולטייב את השירות. מימוש השיפור המתמיד מבוצע במסגרת תכנית SIP – Service Improvement Plan.

4.5.1.3 שעות פעילות מערכת בייצור

- בעיקרון, סביבת המחשוב צריכה להיות זמינה למשתמשים 7X24, למעט השבתות מתוכננות ומוסכמות מראש (כגון תחזוקה מונעת).
- לצרכי מדידה, שעות פעילות כל המערכות (התשתיות והיישומיות) יהיו כדלקמן:

בימי חול	7:00 עד 22:00
ערב חג ושישי	7:00 עד 14:00
מוצאי שבת / חג	מצאת השבת עד 22:00.
- יובהר כי תקלות משביתות במערכות קריטיות כהגדרתן בסעיף 4.5.1.18 יטופלו 7*24, ללא תלות בשעה בה התקבלה קריאת השירות בגינן.
- חלונות זמן לתחזוקה שיהיו בתאום ובאישור המזמין ינוכו מזמן המדידה של זמינות המערכות.
- הספק מחויב לביצוע פעולות תחזוקה, התקנות ופעולות מיוחדות בשעות הלילה ובסופי שבוע, וזאת בתיאום מראש.

4.5.1.4 זמינות מערכת (Uptime)

הזמן שבו המערכת התשתיתית והיישומית הנמדדת הייתה פעילה וזמינה לרשות המשתמשים באופן משביע רצון. הזמינות תימדד באחוזים מתוך סה"כ הזמן שהמערכת אמורה להיות זמינה ("שעות פעילות מערכת בייצור" סעיף 4.5.1.3).

4.5.1.5 רציפות Mean Time Between Failures MTBF - מרווח הזמן הרצוף בו המערכת

הנמדדת עבדה ללא תקלות משביתות או גבוהות. מרווח הזמן הנדרש בין תקלות משביתות לא יקטן מ- 3 חודשי רציפות בשירות, יחושב מיום סיום התקלה המשביתה הקודמת ועד תחילת ההשבתה הבאה אחריה. כלומר, אם במערכת מסוימת חלה תקלה משביתה בין התאריכים 2-3 באפריל, אזי אסור שתהיה תקלה משביתה במערכת זו לפני 3 ביולי.

4.5.1.6 בקשת שירות Request Fulfillment

הנחיה לבצע פעולה שאינה טיפול בתקלה, ומהווה חלק השירות הניתן, לדוגמא התקנת מחשב, עדכון רישיון, שחרור משתמש מנעילה, הדרכה, טעינה של תוכנה מיוחדת לביצוע פעולה חד פעמית, וכדומה.

4.5.1.7 בקשות שירות חריגות

בקשות לבצע פעולות שאינן במסגרת הפעילות הרגילה. לדוגמא נוכחות טכנאי בשעות חריגות, הצלת נתונים, שחזור דיסק וכדומה.

בקשות אלו יבוצעו בהתאם לזמינות הנדרשת .

4.5.1.8 שעות פעילות מרכז התמיכה – Service Desk

הערות	שעות פעילות	ימי פעילות
בימי ו' וערבי חג ניתן להחליף את שירות מרכז התמיכה בטכנאי כונן המספק תמיכה מרחוק בעת הצורך, וזאת רק לאחר תיאום מראש ובכתב עם נציגי המזמין.	07:00 עד 20:00	א'ה'
	08:00 – 14:00	ו' וערבי חג
	לא נדרש	מוצ"ש ומוצאי חג

4.5.1.9 שעות פעילות סיסטם וטכנאים במשרדי המזמין

הערות	שעות פעילות	ימי פעילות
מתקיימות פעילויות בתדירות של אחת לשבוע או שבועיים שמחייבות נוכחות טכנאי באתר נת"ע בשעות הערב המאוחרות, לדוגמא תמיכה בישיבת דירקטוריון. הספק מתחייב לתמוך בפעילויות אילו תוך תיאום מראש ובמסגרת הצעת המחיר.	08:00 עד 19:00 משעה 19:00 עד – 23:00 תמשיך להינתן תמיכה טלפונית / השתלטות מרחוק על ידי כונן .	א'ה'
	08:00 עד 14:00 תינתן תמיכה טלפונית כולל עבודה באמצעות השתלטות מרחוק על ידי כונן הזמין תוך 20 דקות.	ו' וערבי חג
	מצאת השבת עד 23:00 תינתן תמיכה טלפונית / השתלטות מרחוק בלבד על ידי כונן	מוצ"ש ומוצאי חג

4.5.1.10 תקופת מדידה לצורך עמידה ברמת שירות

משך הזמן של המדידה לצורך בחינת עמידת הספק בדרישות רמת השירות (SLA).

4.5.1.11 ציון רמת שירות רבעוני

בכל רבעון יחשב הספק את ציון רמת השירות לפי עמידה במדדים של רמת השירות. הציון המקסימלי יהיה 100, ומציון זה ירדו נקודות בגין כל הפרה של רמת השירות. אחת לרבעון

ולא יאוחר מ- 30 יום מסיום רבעון, באחריות הספק להגיש דו"ח וחישוב ציון רמת השירות הרבעוני. הדו"ח יכלול פירוט כל המדדים המרכיבים את רמת השירות, פירוט כל ההפרות שהיו, וחישוב הציון הרבעוני.

4.5.1.12 אתר – מקום פיזי. לדוגמא- משרדי המזמין.

4.5.1.13 סביבות נמוכות - כל סביבות העבודה המשמשות את תהליך הפיתוח, הבדיקות וההדרכה, או במילים אחרות, כל סביבות העבודה למעט סביבת הייצור

4.5.1.14 שעות פעילות סביבה נמוכה

שעות בהן על סביבה להיות זמינה למשתמשים (צוות הפיתוח, הבדיקות, יישום והדרכה וכל משתמש אחר העושה שימוש בסביבה לצורך עבודתו), בנטרול השבתות מתוכננות שאושרו מראש על ידי המזמין. (כגון תחזוקה מונעת, התקנת גרסה).

שעות פעילות	מערכת	בסביבה	נמוכה	יהיו:
יום א-ה	8:00	-		23:00
יום ו'	לפי הצורך בתיאום מראש			

4.5.1.15 מהלכי אצווה - תהליכים מתוכננים שמתבצעים במהלך חלון הלילה / יום המוגדר (כגון, ממשקים, תהליכים אסינכרוניים משלימים לפעילות מקוונת, גזירת נתונים).

4.5.1.16 תקלה חוזרת - תקלה שנסגרה ונפתחה מחדש בפרק זמן של עד חודש ממועד סגירתה, עם אותם מאפיינים.

4.5.1.17 משתמש VIP גורמי הנהלה ומומחים אצל המזמין אשר יקבלו עדיפות בטיפול בפניותיהם לטכנאים המוצבים בסביבת הייצור ובמרכז השירות. משתמשי VIP לרוב פותחים תקלות באמצעות פניה ישירה לצוות או באופן טלפוני. היקף משתמשי VIP מכלל המשתמשים מוערך ב- 35%.

4.5.1.18 קריטיות מערכת

קריטיות מערכת הינה ערך דינאמי אשר משתנה בהתאם לצרכים העסקיים של המזמין. המזמין רשאי לשנות ערך זה מעת לעת בין באופן זמני ובין באופן קבוע. המזמין ידאג להודיע על השינוי לספק אשר יידרש לעדכן את ערכי הקריטיות שהשתנו במערכות השונות, בהן מערכת רישום הקריאות, ולפעול לפי העדכון. להלן רמות הקריטיות של מערכות:

רמת קריטיות	המערכת
1	מערכות אבטחת מידע כמתואר בפרק 2 מערכת גיבוי Active Directory דואר אלקטרוני Exchange טלפוניה Lync מערכת ניהול מסמכים EDMS/DMS מערכת מעקב החלטות Ntask
2	ERP (פריוריטי / SAP) מערך ה- SHARE POINT סביבות נמוכות של כל המערכות (פיתוח, בדיקות) בנארית
3	פורטל ארגוני מערכות BI EDMS – רכיב גיבוי לוקאלי Transcad Primavera – ניהול לויז Tilos מערכות Dynamics CRM Kronos – ניטור מבנים GIS

סדר המופע של כל מערכת בטבלה שלעיל ברמה הקריטית הנקובה, משקף את העדיפות שמקנה המזמין עבור טיפול הספק במערכות השונות. מערכות שסווגו ברמת קריטיות 1 יוגדרו "קריטיות", ורמות 2 ו-3 יוגדרו "לא קריטיות".

הושמט 4.5.1.19

סיווג עוצמת התקלה – 4.5.1.20

תיאור התקלה	סיווג עוצמת תקלה
תקלה מערכתית הגורמת להפרעה חמורה או מונעת שימוש ותפעול רגיל של המערכת, או תקלה המשביתה מעל 20% מכלל המשתמשים.	משביתה
תקלה הגורמת להפרעה בתפעול של אחד או יותר מהשירותים הקריטיים, או משביתה מספר שירותים לא קריטיים.	גבוהה
השבתה חלקית של שירותים של פחות מ-20% מהמשתמשים	בינונית
תקלה שבה המערכת אינה פועלת לפי האפיון ונגרמים קשיים בתפעול למשתמשי המערכת או שחלה ירידה בביצועי המערכת.	נמוכה

4.5.1.21 משך זמן לפתרון תקלה - הזמן הנמדד מרגע הדיווח של תקלה למוקד התמיכה עד הרגע שבו נסגרה התקלה במוקד התמיכה.

4.5.2 בקרת רמת שירות (S)

4.5.2.1 דו"חות ודיווחים (I)

4.5.2.1.1 האחריות למדידת רמת השירות מוטלת על הספק. הספק יפיק דוחות **SLA** (כמוגדר בסעיף 2.15) למזמין בחתך חודשי ורבעוני לאורך תקופת המדידה ובמצטבר לשנה קלנדרית. למזמין תהא האפשרות להפיק בעצמו דוחות **SLA**

4.5.2.1.2 הדוחות יופצו באופן שוטף למספר גורמים מטעם הספק ומטעם המזמין.

4.5.2.1.3 המזמין יוכל לבקש מהספק להכין ולהציג דו"חות נוספים לתקופה מוגדרת, לבחינת רמת שירות מוגדרת בזמן נתון ובפורמט שדות שיבחר בדו"ח. על הספק לעמוד בדרישה זו בתוך 2 ימי עבודה.

4.5.2.2 מנגנון אכיפה להסכם רמת השירות (I)

אופן אכיפת הסכם רמת השירות ופירוט הפעולות שתינקטנה במקרה של הפרת הסכם רמת השירות מוצגים בסעיפים 4.5.13 ו-4.5.14 להלן.

4.5.2.3 עדכון הסכם רמת השירות (I)

הסכם רמת השירות יעודכן מעת לעת במגמה לשפר את רמת השירות, כמפורט בסעיף 4.5.16 להלן.

4.5.2.4 כלים ושיטות למדידת רמת השירות (S)

המציע יפרט את הכלים והשיטות שבאמצעותם ימדוד את רמת השירות בכל אחד מהמדדים המפורטים וכיצד הכלים והשיטות שהוא מציע, יאפשרו לבצע מדידה ובקרה של מדדי רמת השירות הנדרשים,

4.5.3 רשימת מדדי רמת השירות (I)

להלן רשימת מדדי השירות, המכסים את כל השירותים, שהספק יידרש לעמוד בהם. יודגש שעל הספק לעמוד בכל אחד מהמדדים בנפרד.

מדדי איכות השירות	4.5.3.1
<ul style="list-style-type: none"> • רציפות השירות MTBF • זמינות המערכות UPTIME • זמני תגובה 	
מערכות יישומיות	4.5.3.2
<ul style="list-style-type: none"> • רציפות השירות של המערכות היישומיות • זמינות המערכות היישומיות 	
מרכז תמיכה – Service Desk	4.5.3.3
<ul style="list-style-type: none"> • זמינות ורציפות השירות של מרכז התמיכה • זמן המתנה טלפוני • מספר שיחות ננטשות • מספר קריאות שנסגרו בשיחה ראשונה (FTFR) • התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה • משך עד פתרון תקלה • משך טיפול בבקשות שרות – Request Fulfillment 	
שביעות רצון משתמשים	4.5.3.4
מדדי תכניות העבודה	4.5.3.5
<ul style="list-style-type: none"> • לו"ז – תכנון מול ביצוע • תכולה – תכנון מול ביצוע 	
מדדים אחרים	4.5.3.6
<ul style="list-style-type: none"> • ציון לתרגיל הפעלת DR • מדד שיפור שירות • זמינות ויציבות צוות הספק במשרדי המזמין • תהליכי אצווה • גיבויים ושחזורים • מספר תקלות חוזרות • מדד זמינות אתר (כולל רשת תקשורת) 	

4.5.4 תיאור מדדי השירות (I)

4.5.4.1 רציפות השירות

בסוף כל רבעון ידווחו התקלות המשביתות והגבוהות, כהגדרתן בסעיף 4.5.1.19, ויחושבו נתוני רציפות השירות (כלומר כמה תקלות היו בחלון הזמן של הרבעון). לצורך המדד יילקחו בחשבון תקלות שמשכן, כמוגדר בסעיף 4.5.1.20, עולה על 60 דקות. הנתונים יתבססו על רישומי תוכנת מרכז התמיכה. כל תקלה, מעבר לתקלה הראשונה, משביתה או גבוהה, תפחית את ציון רמת השירות הרבעוני ב-1 נקודה. תקלה משביתה במערכת קריטית שתימשך מעל 4 שעות, תחייב את הספק בתשלום קנס כמפורט בסעיף 5.7. תקופת המדידה לצורך בחינת המדד – רבעון.

4.5.4.2 זמינות המערכות (Uptime)

מדד לזמינות כל אחת מהמערכות (התשתיות והיישומיות) בסביבת הייצור. המדד ינכה את זמני ההשבתה של המערכת בתקופה הנמדדת מסה"כ "שעות פעילות המערכת", (כהגדרתה בסעיף 4.5.2 לעיל). ההפרש הוא הזמן בו המערכת היתה זמינה. היחס באחוזים בין הזמן בו המערכת היתה זמינה בפועל לבין הזמן בו היתה צריכה להיות זמינה ("שעות פעילות המערכת"), הוא מדד הזמינות של המערכת בתקופה הנמדדת.

היעד לאחוז רמת הזמינות הנדרשת למערכות בחוות שרתי הייצור הראשית, בשעות פעילות המערכת, כהגדרתה בסעיף 4.5.2 לעיל, הינו 99.5%.

כשבוועיים לפני סיום תקופת החפיפה יוגדר מדד הזמינות במצב המוצא ע"י מנהל האתר של הספק ובאישור נציג מטעם המזמין. הספק מחויב להשיג שיפור מתמיד באחוז זמינות המערכת עד הגעה ל- 99.5%.

להלן דרישות הסף למדד:

רבעון	אחוז זמינות המערכת
רבעון 1 לאחר מועד קבלת האחריות	98%
רבעון 2 לאחר מועד קבלת האחריות	98.5%
רבעון 3 לאחר מועד קבלת האחריות	99%

רבעון 4 ואילך לאחר מועד קבלת האחריות	99.5%
--------------------------------------	-------

אי השגת יעד רמת השירות בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות לכל 1%.

4.5.4.3 זמני תגובה (I)

- בתקופת החפיפה יוגדרו רשימות תהליכים, זמני תגובה ואופן מדידתם לכל אחת מהמערכות בסעיף 4.5.1.18. לכל מערכת יוגדרו עד 6 תהליכים למעקב זמני תגובה. הרשימה תאושר ע"י המזמין.
- הממוצע החודשי של זמני התגובה בתהליך העסקי צריכים לעמוד ביעד של זמן התגובה הנדרש.
- הספק מחויב לעמוד בזמני התגובה הנדרשים ב-98% מהמקרים.
- אי עמידה בזמני התגובה הנדרשים ביותר מ-3 תהליכים עסקיים ברבעון תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.

להלן דוגמאות לתהליכים העסקיים:

מס"ד	מערכת	תהליך עסקי	זמני תגובה קיים	זמני תגובה נדרש
1		כניסה למערכת (Login)	3 שניות	3 שניות
2		פתיחת סיכום דיון ב-Ntask	2 שניות	2 שניות
3		מענה לשיחת טלפון	0.5 שניה	0.5 שניה
4		דוח תקציב פרויקט למנהל פרויקט	10 שניות	5 שניות
5		שמירת מסמך ב-DMS	10 שניות	5 שניות
6	פורטל ארגוני	כניסה לדף נת"ע שלי	3 שניות	2 שניות

4.5.5 מרכז תמיכה – Service Desk

4.5.5.1 זמינות מרכז תמיכה – Service Desk

תקלה בזמינות מרכז התמיכה הינה השבתת הפעילות באחד או יותר מערוצי הפניה.

רמת השירות הנדרשת היא מקסימום תקלה אחת ברבעון, ובתנאי שנפתרה בתוך 30 דקות.
 אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את ציון רמת השירות הרבעוני ב- 2 נקודות.

4.5.5.2 זמן המתנה טלפוני

ממד	הרמת שפופרת ומענה לפונה	רמת שירות
הרמת שפופרת ומענה לפונה	עד 30 שניות	לפחות 90%
	עד 60 שניות	לפחות 95%

מדידת זמן המתנה טלפוני בזמן פעילות ה-Service Desk.
 אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את ציון רמת השירות הרבעוני ב- 2 נקודות.
 תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות – רבעון.

4.5.5.3 שיעור שיחות ננטשות - מדידת שיחות ננטשות בזמן פעילות ה Service Desk

ממד	שיעור שיחות ננטשות	רמת שירות
שיעור שיחות ננטשות	שיעור שיחות ננטשות מתוך כלל השיחות הנכנסות	עד 7%

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.
 תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השרות – רבעון.

4.5.5.4 מספר קריאות אשר נסגרו בפנייה ראשונה – FTFR

על הספק לעמוד ביעדי ביניים לשיפור הקיים בהתאם למפורט בטבלה:

רמת השירות (לפחות)	שלבים
50%	רבעון ראשון לאחר קבלת אחריות
60%	רבעון שלישי לאחר קבלת אחריות
70%	רבעון רביעי מקבלת האחריות

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.
תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השרות – רבעון.

4.5.5.5 התחלת טיפול בתקלה ממועד קבלת הפניה

מדד	סיווג תקלה	התחלת טיפול	רמת (לפחות)	שירות
התחלת טיפול מקבלת הפניה (באמצעות טלפון או פתיחת קריאת שירות במערכת מרכז התמיכה)	משביתה	מיידית עם קבלת הפניה	80%	
		15 דקות מקבלת הפניה	100%	
	גבוהה	30 דקות מקבלת הפניה	80%	
		60 דקות מקבלת הפניה	100%	
	בינונית	60 דקות מקבלת הפניה	50%	
		4 שעות מקבלת הפניה	100%	
	נמוכה	2 ימי עבודה מקבלת הפניה	100%	

התחלת טיפול בתקלה משביתה במערכת קריטית תתבצע מיידית (כולל שעות מחוץ לשעות הפעילות של מרכז התמיכה), והעבודה תתנהל ברציפות עד לפתרון.
התחלת טיפול בתקלת גבוהה עד נמוכה תתבצע בהתאם להגדרת "שעות פעילות מרכז התמיכה". תחילת טיפול תיחשב כמענה של גורם מקצועי/ מוקדן/ תומך טכני, אשר ביצע אבחון ראשוני של התקלה אל מול המשתמש.
אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות לכל מקרה. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השרות – רבעון.

4.5.5.6 משך הטיפול עד לפתרון תקלה

משך פתרון תקלה נמדד מקבלת הפניה במרכז התמיכה (או פתיחת פניה במערכת רישום קריאות ע"י משתמש) ועד לסיום הטיפול בתקלה או מציאת פתרון עוקף, לשביעות רצון המשתמש.
מציאת פתרון עוקף (Workaround) אינה גורעת מחובתו של הספק ליישם פתרון קבוע לבעיה שהתגלתה, פעילות שתנוהל כמשימה.
משך פתרון התקלה הנדרש ייקבע עפ"י דרגת החומרה של התקלה ויהיה כדלקמן:

דרגת חומרה	משך פתרון תקלה בשעות	רמת שירות (לפחות)
משביתה	זמן מקסימום – 60 דקות	100%
גבוהה	זמן מקסימום – 4 שעות זמן ממוצע עד 2 שעות.	90%
בינונית	זמן מקסימום – 24 שעות זמן ממוצע עד 10 שעות .	90%
נמוכה	זמן מקסימום – 10 ימי עבודה	90%

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.

הנחות יסוד

- בתקלות במערכות קריטיות משך הזמן הוא רציף (כולל שעות מחוץ לשעות פעילות מרכז התמיכה).
- תקלת סייבר/ מתקפה הינה תקלה קריטית, הטיפול בה יהיה מידי ורציף עד לפתרון.
- זמן ממוצע – משך הזמן הממוצע לפתרון כל התקלות המשויכות לדרגת חומרה מסוימת, לרבות תקלות שחרגו מזמן המקסימום.
- יום עבודה – משעת קבלת הפניה ועד אותה שעה ביום העבודה הבא.
- לגבי תקלות שמופנות לצד ג', על הספק לדרוש מספק צד ג' לוודא סיום טיפול בחלקו בתקלה, בכדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת ע"י המזמין. הספק ילווה את ספק צד ג' ויסייע לו בתהליך הטיפול בתקלה. טיפול בתקלה, אשר מופנית לצד ג' שאינו באחריות הספק, יעצור את שרון משך התקלה (התקלה תועבר לסטטוס Pending) וזאת על פי שיקולו הבלעדי של המזמין ובאישורו בלבד ומראש.
- למען הסר ספק, הספק מחויב לעמוד ברמת השירות המוגדרת ועליו האחריות לדאוג לגבות את עצמו בחוזי תחזוקה ו/או בהסכמי תמיכה, מצד ספקי תוכנה או חומרה. אחריות זו הינה לכל המוצרים / המערכות למעט אלו שהוחרגו במפורש.
- תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות – רבעון.
- סיום טיפול בתקלה ייחשב למועד בו התקלה טופלה ונסגרה ואושרה על ידי המשתמש.

4.5.5.7 משך טיפול בבקשות שירות – Request Fulfillment

בקשות שירות כוללות ביצוע IMAC, ניהול הרשאות משתמשים, הדרכה טלפונית, פעולות חריגות, אספקת מידע וכדומה, והן תבוצענה במסגרת שעות הפעילות הרגילות של מרכז התמיכה.

רמת שירות (לפחות)	משך מקסימאלי	בקשת שירות
90%	יום עבודה	IMAC בודד
90%	לפי תכנית עבודה מוסכמת	קבוצת IMAC (מעל 5)
95%	יום עבודה	פתיחת משתמש חדש או שינוי הרשאות למשתמש קיים
80%	עד חצי שעה	שחרור משתמש מנעילה
90%	1 שעות	
75%	2 שעות	הדרכה טלפונית
95%	יום עבודה	
80%	יום עבודה	אספקת מידע
80%	2 ימי עבודה	בקשה חריגה

במניין הימים לא ייספר יום הבקשה במידה והבקשה הוגשה לאחר השעה 12:00. פתיחה/ שינוי הרשאה, במקרה של משתמש מושבת, צריכה לעמוד במדד "משך פתרון תקלה".

למזמין שמורה הזכות לדרוש ביצוע מידי של בקשות שרות דחופות או בקשות חריגות:

- מחוץ לחלון השירות ובתאום מוקדם עם הספק.
- במשך טיפול קצר מהרגיל.

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השרות – רבעון.

4.5.6 שביעות רצון משתמשים (S)

סקרי שביעות רצון משתמשים מאיכות השירות של הספק יבוצעו אחת לשנה. באחריות הספק יהיה להכין למזמין נוסח לשאלות הסקר ושיטה לשקלול התוצאות עפ"י אמות מידה מקובלות לעריכת סקרים. הסקר יקיף היבטי תשתיות, מערכות יישומיות, ומרכז תמיכה.

המזמין יבחן ויאשר. הסקרים יבוצעו באמצעות שאלון אלקטרוני אשר יוצב בפורטל הפנימי של המזמין. האחריות לביצוע הסקרים הינה של המזמין. הספק יוכל לבחון את המענים ולפנות לעונים על השאלון לקבלת הבהרות, שלא ישנו את תוצאות המענה. המציע מתבקש לצרף להצעתו דוגמא של סקר שביעות רצון מאחד מלקוחותיו.

פירוט רמת שביעות הרצון שתינתן לכל שאלה:

רמה 5 – שביעות רצון מרבית (ציון 100).

רמה 4 – שביעות רצון טובה (ציון 80).

רמה 3 – שביעות רצון בינונית (ציון 60).

רמה 2 – חוסר שביעות רצון כללי (ציון 40).

רמה 1 – חוסר שביעות רצון מוחלט (ציון 20).

רמות שירות נדרשות:

שנה	אחוז מינימאלי מעבר לנתוני הבסיס
חצי שנה ראשונה לאחר קבלת האחריות	נתוני בסיס
18 חודשים לאחר קבלת האחריות	10% שיפור, מינימום 75
30 חודשים לאחר קבלת האחריות ואילך	15% שיפור, מינימום 80

מצב מוצא - נתוני המדידה הראשונה לסקר שביעות רצון שיבצע המזמין לאחר קבלת האחריות על המערכת ע"י הספק.

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון של כל השנה ב- 5 נקודות.

4.5.7 מדד עמידה בלו"ז תכניות העבודה

מדד זה מודד את זמן החרیגה (בימי עבודה) מול הזמן המתוכנן להתקנת גרסה בייצור. המדד יחושב באופן הבא:

$$\text{Timetable} = 100 * (\text{משך ימים מתוכנן} / \text{ימי פיגור})$$

עמידה במדד תיחשב במידה והחריגה המקסימלית לא תעלה על 10% ממשך הביצוע המתוכנן שאושר ע"י המזמין.

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות. מועד המדידה יהיה אחת לרבעון עבור כלל המשימות שתוכננו להסתיים באותו רבעון.

4.5.8 ציון תרגילי DR

המדד יקבע כחלק מהתכנון המפורט להקמת ה-DR.

4.5.9 זמינות צוות הספק במשרדי המזמין (אנשי המפתח) ויציבות הצוות.

מנהל האתר, מנהלי הסיסטם והטכנאים יהיו זמינים במשרדי המזמין בשעות העבודה שתואמו מראש מול המזמין. היעדרות עד חצי יום של מי מהם ללא תיאום מראש וללא מחליף פוגעת ברמת השירות. עד חמש היעדרויות כאלה ברבעון לא יפחיתו את הציון הרבעוני, אך מעבר לכך כל היעדרות נוספת כזו תהווה הפרה ותפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות. היעדרות ארוכה מחצי יום (עד 2 ימים) של מי מהם ללא תיאום מראש וללא מחליף פוגעת ברמת השירות. היעדרות אחת כזאת ברבעון לא תפגע בציון הרבעוני, אך מעבר לכך כל היעדרות נוספת כזו תהווה הפרה חמורה- היא תפחית את הציון הרבעוני ב-4 נקודות. היעדרות ארוכה מעל 2 ימים ללא תיאום מראש וללא מחליף, תהווה הפרה חמורה של רמת השירות, תפחית את הציון הרבעוני ב-4 נקודות ותגרור קנס בהתאם לסעיף 5.7.

לאחר שעות העבודה יהיה כונן זמין לנציגי המזמין עד שעה 23:00. במידה והכונן לא היה זמין מעבר ל-30 דקות- זאת הפרה ברמת השירות. ההפרה הזו תפחית את הציון הרבעוני ב-1 נקודה לכל אירוע.

החלפה של עד 2 עובדים מאנשי המפתח בשנה, לא תגרור הפחתה בציון הרבעוני, בכפוף להנחיות בסעיף 4.1.2. מעבר לכך, כל החלפה נוספת של איש מפתח הינה הפרה ברמת השירות. הפרה כזו תפחית את ציון רמת השירות של כל השנה ב-5 נקודות.

כל החלפה של איש מפתח בצוות הספק, אשר לא אושרה ע"י המזמין בכפוף לאמור בסעיף 4.1.2 תחשב להפרה חמורה ברמת השירות. הפרה כזו תפחית את ציון רמת השירות של כל השנה ב-5 נקודות, ובנוסף הספק ייקנס בהתאם לסעיף 5.7.

4.5.10 מהלכי אצווה

הספק ידאג לסיום העיבודים המתוכננים והגיבויים בהתאם לרמת השירות כדלקמן:

זמן	רמת שירות (מינימום)
בזמן	95%
איחור של עד שעה	97.5%

איחור של עד שעתיים	99%
--------------------	-----

תקופת מדידה לצורך עמידה ברמת השירות – אחת לרבעון.
הספק יכין ויתחזק רשימת עיבודים וגיבויים.

4.5.11 גיבוי ושחזור מגיבוי

מדד לאחוזי הצלחה לביצוע גיבויים ושחזורים.
אחוז רמת ההצלחה הנדרש לביצוע הגיבויים יהיה 99.9. אחוזי ההצלחה יאספו ויימדדו לכל מערכות הגיבוי באתרי המזמין.
אחוז רמת ההצלחה הנדרש לביצוע שחזורים יהיה לפחות 90. אחוזי ההצלחה יאספו ויימדדו לכל השחזורים שיידרשו מכל מערכות הגיבוי באתרי המזמין.
אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.
תקופת המדידה לצורך עמידה ברמת השירות היא אחת לרבעון.

4.5.12 אחוז תקלות חוזרות בתשתיות

אחוז התקלות החוזרות יימדד על תקלות במערכות התשתיות.
עמידה במדד תיבדק מידי רבעון.
להלן דרישות הסף למדד:

הערות	מקסימום אחוז התקלות שנתחו בתקופת המדידה	בשנה
ממועד קבלת האחריות על המערכת	25%	1
החל מסיום שנה 1	15%	2
החל מסיום שנה 2	12%	3

אי עמידה ברמת השירות הנדרשת בסעיף זה תפחית את הציון הרבעוני ב-2 נקודות.

4.5.13 מנגנון אכיפה והפרות בהסכם רמת השירות

מנגנון זה מתאר את אופן הטיפול באכיפה ובהפרות הסכם רמת השירות כפי שמוגדרות להלן בתקופת תפעול המערכות ותחזוקתן.

1. **אכיפת רמת השירות** – הספק מחויב לעשות כל הנדרש בהתאם למפורט בהסכם על מנת לעמוד בכל מדדי רמת השירות, ללא הפרות בכלל. המזמין מצפה לקבל רמת שירות טובה, ואינו מעוניין בהפעלת סנקציות במקרה שיהיה מספר נמוך (בעיני המזמין) של הפרות ברבעון. יחד עם זאת, המזמין ידרוש מהספק פיצוי כמפורט בפרק 5.7, על הפרות חמורות ברמת השירות.

השבתת מערכת קריטית – המזמין דורש מהספק לבצע פעולה דחופה על מנת להביא לפתרון התקלה. במקרה שמערכת קריטית תהיה מושבתת מעל 4 שעות, יבצע מנהל האתר אסקלציה לסמנכ"ל הספק וזה יעשה ככל הניתן לפתרונה המיידית. הספק יעשה ככל יכולתו על מנת למצוא פיתרון או מעקף (Work around) אשר יאפשר פעולת המערכת. השבתה שתימשך מעל 24 שעות תהווה הפרה יסודית של ההסכם בין נתי"ע לספק. פתרון זמני או מעקף יתן לספק ארכה של 48 שעות נוספות לפתרון התקלה בצורה מלאה.

2. **הפרה חמורה של הסכם רמת השירות** – כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה חמורה של הסכם רמת השירות:

- כל הפרה שבגינה קיבל הספק קנס,
- משך ההתאוששות מתקלה גבוהה עלה על 24 שעות,
- אי עמידה ברמת השרות ביותר ממחצית מהמדדים,
- ציון רמת שירות רבעוני נמוך מ-70, או ירידה בציון ביותר מ-2 רבעונים רצופים,
- שיעור קנסות נמצא במגמת עלייה ב-2 רבעונים רצופים.

הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים בהם היתה הפרה חמורה של רמת השירות:

אירוע	פעולה	לוח ליישום	אחראי
הפרה חמורה של הסכם רמת השירות	מנהל האתר מטעם הספק ידווח לראש אגף מערכות מידע מטעם המזמין על הגורמים לפגיעה ברמת השירות ויצג תכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה, שתקבל את אישור המזמין	עד 14 יום ממועד האירוע	מנהל האתר מטעם הספק או מנהלו הישיר.

אירוע	פעולה	לוח ליישום	אחראי
אי קבלת תכנית פעולה מאושרת לפתרון בתוך 14 ימים,	סמנכל הספק ידווח לסמנכל רכש ולוגיסטיקה אצל המזמין, על הפרה חמורה שלא נפתרה בתוך 14 יום, ויגיש תכנית פעולה למזמין. המזמין, על-פי בחירתו, יפנה לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת השירות כנדרש. במקרה כזה, תקוזזנה עלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק. בנוסף, השהיית התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תכנית הפעולה	עד 28 יום ממועד הארוע	סמנכל רכש ולוגיסטיקה אצל המזמין
הפרה חמורה שלא תוקנה לאחר 28 יום ולאחר התערבות מנכל הספק, או 3 הפרות חמורות בהסכם רמת השירות בתוך 2 רבעונים עוקבים, או אי תחילת יישום של תכנית הפעולה / המלצות של הגורמים החיצוניים בתוך חודש ימים מהגשתם	פניה למנכ"ל הספק ומתן התרעה על הפרה יסודית של ההסכם. בנוסף לכך, אפשרות הפעלת תכנית ההיפרדות בהתאם להחלטת המזמין	45 יום ממועד האירוע	המזמין יעדכן את מנכ"ל הספק ומנכ"ל המזמין בפעולות שנקט ובתכנית פעולה שעל הספק ליישם.

מובהר כי כל הפעולות המפורטות לעיל הן בנוסף למנגנון הקנסות המפורט בפרק 5, ואין בהן כדי לגרוע או לפגוע בזכויות העומדות למזמין על-פי כל דין או החוזה.

3. הפרה חמורה ברמת השירות עקב היעדרות אנשי מפתח

- היעדרות עובד מפתח מעל 2 ימים ללא תיאום מראש וללא מחליף, ידווח הנושא לסמנכ"ל הספק וזה ידאג מיידית להציב מחליף במשרדי נת"ע. לא הגיע מחליף ביום השלישי, תהפוך ההפרה להפרה יסודית של ההסכם בין נת"ע לספק.
- החלפת עובד מפתח ע"י הספק שלא בהתאם להוראות סעיף 4.1.2, תגרוור קנס ותהווה הפרה יסודית של ההסכם בין נת"ע לספק.

4.5.14 עדכון הסכם רמת השירות

המזמין שומר לעצמו את הזכות לעדכן את הסכם רמת השירות מעת לעת, העדכון יבוצע ביוזמת המזמין, ובתיאום עם הספק. מגמת העדכון תהיה שיפור רמת השירות או הגדרת מדדים המתארים טוב יותר את רמת השירות, במקום מדדים קיימים. הסכם רמת השירות יעודכן בכל אחד מהמקרים הבאים לפחות:

- בעקבות שדרוג של מערכות ו/או שילוב של טכנולוגיה חדשה המאפשרים שיפור של ביצועי המערכות.
- בעקבות שינויים בתכולת השירותים המסופקים במסגרת תפעול ותחזוקת המערכות.
- אחת לשנה במסגרת תהליכי התייעלות.

4.6 תיעוד (S)

4.6.1 על הספק לנהל תיעוד מסודר ועדכני במהלך תקופת הסכם ההתקשרות. העתקי התיעוד יועברו למזמין באופן שוטף במהלך תקופת ההסכם. המציע נדרש לתאר את מתודולוגיית התיעוד אותה הוא מפעיל וכיצד היא מבטיחה כיסוי כל הדרישות המפורטות לעיל.

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 1 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.6.2 בתקופת ההסכם ינהל הספק לפחות את מרכיבי התיעוד הבאים:

4.6.2.1 שרטוטי תצורה לתשתיות המערכות – שרטוט עקרוני כללי לתצורת מרכיבי החומרה בחוות השרתים הראשית כולל כל הקישורים לגורמים חיצוניים.

4.6.2.2 תכנית מפורטת לציוד התקשורת המקומית בחוות השרתים הראשית עם פרוט הקישורים לציוד כולל הקצאת כתובות. השרטוטים יכילו גם את הציוד המשמש לאבטחת מידע (FW למיניהם).

4.6.2.3 תיקי תפעול לטכנאי השטח ולגורמים המתפעלים את חוות השרתים הראשית. התיקים יכללו נוהלי תפעול וטיפול בתקלות, נוהלי גיבויים, נוהלי התאוששות מתקלות ואסון, נהלים לביצוע שדרוגים, התקנות, תיעוד פרישות התקשורת למשתמשים וכדו'.

4.6.2.4 תיעוד תיקי אבטחת איכות הכוללים את נהלי העבודה השונים, מבדקים וסיכומי מדדים וכדו'.

4.6.2.5 רשימות מצאי באמצעות מערכת המצאי הממוחשבת לכל ציוד המחשוב ורישיונות התוכנה המשמשים את נתע.

4.6.2.6 הספק יידרש להמשיך ולעדכן את מסמכי תיעוד המערכות באופן שוטף, יובהר כי אחריות זו תימשך עד לסיום ההתקשרות. על הספק לשמור תיעוד עדכני של המערכות גם אם המזמין לא ביקש עותק.

4.7 השתלבות בארגון (I)

4.7.1 וועדות משותפות

המזמין יקיים שני פורומים של ועדות שוטפים לצרכי מעקב, ניהול, סיוע וקבלת החלטות לאורך תקופה החוזה:

4.7.1.1 **ועדת היגוי** – הועדה תדון בעקרונות המנחים בפעילות. הועדה בראשות ראש אגף מערכות מידע בנת"ע ובהשתתפות סמנכ"ל או מנכ"ל הספק, וכן גורמים נוספים מטעמם. הועדה תתכנס בסיום תקופת החפיפה, ואחר כך על פי הצורך בהתאם לדרישת המזמין.

4.7.1.2 **מינהלת מחשוב** – בראשות נציג המזמין ובהשתתפות מנהל האתר מטעם הספק, תתכנס אחת לשבועיים או בתדירות אחרת עפ"י החלטת המזמין.

המינהלת תקבל את כל ההחלטות המקצועיות הדרושות. יידונו ויוצגו בה בין היתר, הנושאים הבאים: התקדמות הפעילות, חריגות בשרותי התפעול והתחזוקה, תכניות עבודה ויעדים לרבעון הקרוב, נושאים להחלטה ותכנון תקציבי, בעיות ותיאום עם ספק המערכת היישומית שלא נפתרו ובכל נושא מקצועי אחר. המנהלת תאשר תוצרי הספק ואבני דרך, תדון בביצועי הספק בהיבטי מדידת רמת השירות ודרישות המזמין. המינהלת תגבש תמונת מצב על התקדמות פעילות הספק ותמליץ בהתאם לצורך על צעדים מתקנים (איתור ודיווח חריגים ובקרת הביצוע). למען הסר ספק, האמור לעיל אינו פוטר את הספק מהחובה לערוך בקרה פנימית לעמידתו בתכניות העבודה ובתנאי הבקשה להציע הצעות.

מדי חודש ובמסגרת דיוני הועדה ידון נושא כלל מדדי השירות של הספק (בהתאם להגדרות ה- **SLA** על בסיס דיווחי הספק). לקראת התכנסות המינהלת, ירכז הספק את כל דו"חות רמת השירות וביצועי המערכות באופן קריא ומובן ויפיץ אותם יומיים לפני מועד הדיון לחברי המינהלת.

נתוני המדדים יהיו פרמטרים לבניית תכניות עבודה להמשך.

המנהלת תמליץ על עדכון רמות סף לשירות ב-**SLA** (אחת לשנה), בהם הוספת מדדים חדשים בהתאם לשינויים ותוספות. מימוש המדדים החדשים ושינוי רמות הסף יחל מהרבעון העוקב. בסמכות המזמין בוועדה זו להנחות על הקמת צוותי ניתוח וטיפול בחריגי שירות ולהציג מועד לסיום עבודת הצוות.

למען הסר ספק, כל הסמכויות הנתונות בבקשה זו למנהלת מחשוב נתע אינן גורעות מאחריות הספק להפעיל ולתחזק את המערכות ברמת השירות הנדרשת בבקשה זו.

4.8 חוסן ואמינות (S)

4.8.1 ניהול סיכונים

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 3 עמודים A4 פונט Arial 12.

4.8.1.1 במענה לסעיף זה, מתבקש המציע לפרט לפי מיטב ניסיונו, הבנתו ותפישתו, את הסיכונים הקיימים בתקופת החפיפה, במתן השירותים הנדרשים בבקשה זו לרבות התפעול, התחזוקה, שינויים ושדרוגים טכנולוגיים, הקמת ותפעול של מערכות נוספות וכו'. לכל סיכון שיוצג במענה לסעיף זה, יפרט המציע את חומרת הסיכון וסבירותו ומהי תכנית הגידור המוצעת למזעור הסיכון והשלכותיו או מניעתו.

4.8.1.2 הספק יבצע תהליך של ניהול סיכונים כחלק בלתי נפרד מניהול שירותי התפעול, התחזוקה של המערכות.

4.8.1.3 המציע יציג מתודולוגיה ותכנית ניהול סיכונים למשימות אותם הוא מתחייב להפעיל לאחר זכייתו במכרז. התכנית תגדיר את נוהל ניתוח הסיכונים, הפעלת אמצעי הגידור ודרך המעקב והבקרה. המזמין דורש כי לפעילות זו יש להגדיר בעל תפקיד ייעודי אשר יטפל באופן שוטף בתכנית ניהול הסיכונים. כנגזרת מכך יפרט המציע את תפקידו, כישוריו וניסיונו בתחום של בעל התפקיד המוצע למטרה זו.

4.8.1.4 המציע מתבקש להציג את הערכותיו לאוסף הסיכונים שפורטו לעיל ולסיכונים נוספים כפי שימצא לנכון.

4.8.2 אבטחת איכות

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט 12 Arial.

במענה לסעיף זה, יציג המציע את תכנית אבטחת האיכות אותה הוא מתחייב ליישם בשירותים עליהם מחויב הספק עפ"י ההסכם במהלך תקופת ההסכם. התכנית תשולב באופן מלא, שקוף וברור בתכנית העבודה המוצגת במענה לסעיף 4.2.3 לעיל ותציג לפחות את הדרישות הבאות:

4.8.2.1 פעילויות אבטחת האיכות עפ"י נהלים כפי שמשתלבות במתן שירותי התפעול והתחזוקה למערכות.

4.8.2.2 כלים ממוחשבים בהם יעשה שימוש לתמיכה במשימות אבטחת האיכות.

4.8.2.3 ניהול הנהלים.

4.8.3 גיבויים

4.8.3.1 צורכי הגיבוי של המערכות נגזרים מארכיטקטורת המערכות (כאמור בפרק 3 לעיל), מקריטיות הנתונים במערכות ומדרישות ההתאוששות מתקלות, כפי שמפורטות בדרישות רמת השירות (סעיף 4.5 לעיל).

4.8.3.2 המציע יפרט את תכנית הגיבויים המוצעת על ידו, תוך התחשבות בהתפתחויות טכנולוגיות והדגשת הנושאים הבאים:

4.8.3.2.1 סוג ואופי הגיבויים בכל אחד מאתרי המזמין, בחוות השרתים ובאתר ה-DR (כאשר יוקם) וכיצד הוא מבטיח אמינות ועקביות בתהליך.

4.8.3.2.2 נוהל התאוששות לפי סוגי תקלות.

4.8.4 התאוששות מאסון

המענה לסעיף זה מוגבל להיקף של עד 2 עמודים A4 פונט 12 Arial.

4.8.4.1 המערכות חשובות למזמין בתהליכי העבודה השוטפים שלו, אי לכך נדרש הספק לעמוד בדרישות של זמינות מכסימלית למערכות ויכולת התאוששות מתקלות ואסונות, כמפורט בדרישות רמת השירות (סעיף 4.5).

4.8.4.2 המציע נדרש לפרט את המתודולוגיה והשיטות בהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון וכיצד יבטיח עמידה בדרישות ההתאוששות המפורטות (סעיף 4.5 לעיל).

4.8.4.3 המציע יפרט את תדירות הניסויים ותוכנם שיבצע לצורך בדיקת יכולת להתאוששות מאסון, בתיאום עם ספק המערכת היישומית, באופן שלא יפחתו מהנדרש בסעיף 4.5.

4.8.4.4 המענה לסעיף זה יתייחס למצב הנתון ללא אתר **DR**, ולמצב שלאחר הקמת אתר ה-**DR**.

4.9 היפרדות (I)

4.9.1 עקרונות ההיפרדות, המפורטים בנספח 4.9 להלן, נועדו להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה של הפסקת הסכם ההתקשרות בין המזמין לספק מכל סיבה שהיא בין אם בגין סיום תקופת ההסכם, בגין הפרה או בגין כל סיבה אחרת המאפשרת למזמין לבטל ההסכם או חלק מהשירותים הניתנים ע"י הספק.

4.9.2 הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה ומתחייב לשיתוף פעולה מלא ומקיף.

4.9.3 למען הסר ספק, הספק יבצע את הפעילויות הקשורות להסכם ההיפרדות ובמקביל ימשיך לתת שירותים שוטפים כמתחייב בהסכם זה עד לתום מועד ההסכם.

4.9.4 נספח 4.9 מתאר את מתווה ההיפרדות ומחויבויות הספק והמזמין בכל מקרה של היפרדות.

4.10 דרישות עתידיות (I)

4.10.1 בהתאם לשינויים שיגובשו ע"י הספק, המזמין או מי מטעמו ויאשרו ע"י המזמין.

נספח 4.9 – עקרונות הסכם ההיפרדות

1. כללי

נספח זה מתאר את עקרונות ההיפרדות. מטרתו להגדיר את הפעולות אותן יש לבצע במקרה בו יבוא לכדי סיום הסכם ההתקשרות בין המזמין לספק. (בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא).

מטרות הסכם ההיפרדות :

1. להבטיח את העברת הנתונים המפורטים להלן לידי המזמין ו/או לספק אחר מטעמו, על מנת לאפשר למזמין ו/או מי מטעמו להיערך באופן מיטבי להמשך מתן שירותי התפעול והתחזוקה של המערכות ולספק את השירותים הכרוכים בכך.
2. להבטיח מעבר חלק ונוח ככל האפשר של השירותים הניתנים ע"י הספק תוך שמירה על רמת השירות הנדרשת, ובאופן שיבטיח כי רציפות ותקינות שירותי התפעול והתחזוקה לא ייפגעו.
3. להבטיח שמירת זכויותיו של המזמין בבעלות על הנתונים ועל המערכות וכלל השינויים שפותחו עבורו בתקופת ההתקשרות.
4. להבטיח העברת כלל מערכות המחשוב, על כל מרכיביהן, בתפקוד מלא כפי שהיו ערב תקופת המעבר, לתפעול שוטף של המזמין ו/או מי מטעמו.

הספק מתחייב לקיים את האמור בנספח זה תוך שיתוף פעולה מלא ומקיף עם המזמין ו/או ספק אחר מטעמו, וכן מתחייב הספק לבצע את כל בקשות המזמין במסגרת תהליך ההיפרדות ולסייע לו לממש את העברת מלוא השירותים מהספק למזמין, או לספק אחר מטעמו, בצורה תקינה ורציפה.

עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר המזמין לגרוע או להפסיק את קבלת חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.

2. תהליך ההודעה על הפסקת ההסכם

1. הודעה על הפסקת ההסכם תינתן ע"י המזמין בהתאם להוראות ההסכם (להלן: "הודעת סיום") ותפרט האם העברת השירותים תבצע למיקור פנים או לספק אחר או לשילוב בין השניים.
2. הודעת המזמין תפרט גם האם בכוונת המזמין להפסיק לחלוטין את השירותים שניתנו ע"י הספק, או האם בכוונת המזמין להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.
3. הספק יהיה אחראי לאספקת התוצרים המוגדרים בעקרונות ההיפרדות ואשר יפורטו בתכנית ההיפרדות שתוכן בתקופת החפיפה כמפורט בסעיף 4.2.4.4 לעיל (להלן: "תכנית ההיפרדות"). עם קבלת ההודעה, יוקם צוות העברה משותף בראשות נציג המזמין ובהשתתפות נציגי הספק ונציגי המזמין, אשר יעסקו בתהליך ההיפרדות.

3. צוות ההיפרדות

1. ההיפרדות תנוהל ע"י צוות היפרדות משותף, בראשות ובניהול נציג המזמין (להלן: "מנהל צוות ההיפרדות"), אשר יכול ויפעיל, לפי שיקול דעתו, גורמים שונים מנת"ע או יועצים חיצוניים.
 2. הספק יכלול בצוות ההיפרדות לפחות את הגורמים הבאים:
 - 2.1 מנהל היפרדות מטעמו שיהיה כפוף למנהל צוות ההיפרדות מטעם המזמין.
 - 2.2 מומחה תשתיות המכיר ברמה גבוהה את המערכות או מהנדס המערכת מטעם הספק.
 - 2.3 בהתאם לדרישת המזמין, מומחה SYSTEM, מומחה DBA תשתיתי, מומחה אבטחת מידע, מומחה תקשורת (LAN ו-WAN), טכנאי, מנהל מרכז תמיכה, והכול לפי שיקול דעת מנהל צוות ההיפרדות.
- פרטי צוות הספק יושלמו בתכנית ההיפרדות. במקרה בו נציגי הספק בצוות ההיפרדות שנקבעו בתקופת החפיפה יפסיקו להיות עובדי הספק, יחליפו אותם נושאי התפקיד שבאו במקומם, גם אם פרטיהם לא עודכנו בהסכם ההיפרדות.
- צוות ההיפרדות יעסוק בתפקידו זה במשורה מלאה וזאת במטרה לקיים את תהליך ההיפרדות המפורט בנספח זה במלואו ובלוחות הזמנים הקבועים בו.**

4. רמות ההיפרדות

ההיפרדות עשויה להתבצע במספר רמות כדלקמן:

1. **היפרדות מלאה**: הפסקת מלוא השירותים שמספק הספק בתאריך או בתאריכים שיוגדרו ע"י המזמין והעברת ביצוע השירותים למזמין או לספק אחר מטעמו.
2. **היפרדות חלקית ברמת השירותים**: הפסקת מתן חלק מהשירותים שמספק הספק בתאריך או בתאריכים אשר יוגדרו ע"י המזמין (למשל הפסקת שירותי Service Desk).

המזמין יחליט בתאום עם הספק על רמת ההיפרדות בהתאם לצרכיו ולפי שיקול דעתו.
בכל רמות ההיפרדות לעיל מתחייב הספק לקיים שיתוף פעולה מלא עם המזמין ועם ספק אחר מטעמו.

5. מתווה ההיפרדות

ככלל, ההיפרדות, בכל רמה, מורכבת משתי תקופות:

1. **תקופת חפיפה** – בכפוף לאמור בסעיף 7.8 להלן, התקופה שתחול מיום הודעת המזמין בדבר סיום ההתקשרות עם הספק (היפרדות) או במועד מאוחר יותר שיצוין בהודעת המזמין ואשר תארך 30 ימים קלנדריים. במקרה של היפרדות חלקית, יחולו אותם העקרונות.
2. **תקופת תמיכה** – התקופה שתחל מיום סיום תקופת החפיפה ומטרתה לספק שירותי תמיכה, כמפורט להלן, עד להשלמת היערכות המזמין או ספק אחר מטעמו להפעלה עצמאית של השירותים. תקופת התמיכה תארך 8 שבועות קלנדריים מהתאריך המאוחר ביותר של סיום תקופות חפיפה חלקיות, אם תהיינה.
3. **תקופת ליווי** - התקופה שתחל מיום סיום תקופת התמיכה ומטרתה לספק שירותי ליווי של הספק החדש, כמפורט להלן, עד להשלמת היערכות המזמין או ספק אחר מטעמו להפעלה עצמאית של השירותים. תקופת הליווי תארך עד 8 שבועות קלנדריים מהתאריך המאוחר ביותר של סיום תקופות התמיכה.

6. תכנית היפרדות

תכנית ההיפרדות תוכן ע"י הספק עד תום תקופת החפיפה ותובא לאישור המזמין. תכנית ההיפרדות תכלול את הנושאים הבאים:

1. משך תקופת ההיפרדות, בכפוף לאמור בסעיף 5 לעיל.
2. חלוקה לצוותי עבודה.
3. תכנית חפיפה לכל צוות עבודה.

4. תכנון העברת עובדי הספק למזמין או לספק אחר מטעמו, במקרה בו דורש המזמין העברה כאמור.
5. העברת הנתונים שבאחריות הספק ליד המזמין ו/או לספק אחר מטעמו.
6. העברת תיעוד עדכני ליד המזמין ו/או לספק אחר מטעמו.
7. העברת כל הנתונים שיידרשו על ידי המזמין, לרבות, נתוני המצאי, מערכת ניהול המצאי (כלל החומרה וכן נתוני ה-DB של מערכות ה-Service Desk), לידי המזמין ו/או לספק אחר מטעמו
8. העברת רישומי כל החומרה לבעלות המזמין.
9. השלמת פרויקטים, ומשימות נוספות בביצוע.
10. הסבת חוזים עם קבלני משנה וספקי מוצרים. (אם יש)
11. הסבת חוזי תחזוקה של מוצרי תוכנה ורישיונות תוכנה. (אם יש)

7. מחויבות הספק בתקופת החפיפה

סעיף זה מפרט את הפעולות שיבצע הספק בתקופת החפיפה, ללא תלות אם ההיפרדות מלאה או חלקית.

7.1 המשך הספקת מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות

בתקופת החפיפה ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות לה הוא מחויב עפ"י ההסכם והבקשה להציע הצעות. במקרה של מעבר מדורג מאחריות הספק לאחריות המזמין או לספק אחר מטעמו, ימשיך הספק לספק את כל השירותים אותם הוא מספק ביום שלפני ההודעה על היפרדות ושטרם עברו לאחריות המזמין או לספק אחר מטעמו, באותו האופן ובאותה רמת שירות שביום שלפני ההודעה על היפרדות.

7.2 העברת תיעוד עדכני למזמין

התיעוד שיעביר הספק למזמין יהיה עדכני ויכלול, בין היתר, את המרכיבים הבאים:

1. תיעוד מפורט אודות כלל התשתיות, מערכות הניטור, השליטה והבקרה, מערכת ה-Service Desk, רישיונות תוכנה, וכדו'. הספק יכין תיעוד עדכני ויעבירו למזמין בפורמט קריא ונגיש.
2. תיעוד עדכני של שינויים ותוספות שיוכלו במערכות בתקופת החפיפה.
3. בנוסף, יעביר הספק למזמין את כל המסמכים, התיעוד, הנהלים והנתונים שנמסרו לו על ידי המזמין וכאלה הנמצאים אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו ו/או ברשות קבלני המשנה מטעמו.
4. העברת התיעוד למזמין תהיה עד תום 30 ימים קלנדריים מסיום תקופת החפיפה.

בכל עת שיידרש יספק הספק למזמין או לספק אחר מטעמו הסברים והבהרות לגבי המידע שיעביר כאמור, וכן מידע ונתונים נוספים שבידו, וזאת לא יאוחר מ-2 ימי עבודה מיום הדרישה.

7.3. העברת מידע ממערכות שירות

במועד שיקבע המזמין בתקופת החפיפה, יעביר הספק את המידע ממערכות השירות (מערכות השו"ב, Service Desk, מצאי וכו') למזמין או לספק אחר מטעמו.

7.4. ביצוע משימות נוספות

1. הספק ישלים בתקופת החפיפה את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים ומשימות, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן חל לאחר תום תקופת החפיפה, אלא אם יקבע המזמין אחרת.

2. הספק ידאג להכשרת צוות המזמין ו/או ספק אחר מטעמו במסגרת תהליך העברת האחריות לאספקת השירותים למזמין, בהתאם לתכנית ההיפרדות.

3. בתקופת החפיפה עשוי המזמין להזמין מהספק עבודה נוספת, כדוגמת דו"חות וכו"ב.

4. **הספק מתחייב להשלים ביצוע כל עבודה שהתבקשה ואושרה לביצוע ע"י המזמין בהתאם לתנאי הצעת המחיר וההסכמות שגובשו בעקבות ההצעה עד לסיומה באישור המזמין וכן כאמור בסעיף 8.2 בנספח זה.**

5. בתום תקופת החפיפה, הספק יעביר למזמין את כל התיעוד הנוגע לאספקת השירותים ומוצרי התוכנה, כולל בין היתר נהלי העבודה, התיעוד הנוגע לביצוע הפרויקטים והשינויים שבוצעו במהלך תקופת ההסכם. כמו כן, יעביר את הבעלות ואת החזקה לכלל החומרה לבעלות וחזקת המזמין.

7.5. תשלומים בתקופת החפיפה

1. הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה הבסיסית העדכנית לאותה עת וכן תשלומים שסוכמו לתשלום בעבור שינויים ושיפורים ותוספות מערכתיות שאושרו ע"י המזמין.

2. הספק יישא בכל העלויות שלו בגין ביצוע תכנית החפיפה ולא יהא זכאי לכלל תמורה נוספת כלשהי בשל החפיפה.

7.6. העברת עובדים

1. הספק במידת האפשר יסייע בהעברת עובדים ו/או נותני השירותים שהמזמין יהיה מעוניין להעסיקם בתום תקופת החפיפה, למזמין או לספק האחר (להלן: "העובדים העוברים").

2. בתום תקופת החפיפה, יסיים הספק את יחסי עובד-מעביד עם העובדים העוברים, אשר יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי המזמין או ספק אחר מטעמו, ויבצע להם גמר חשבון מלא, בגין כל התשלומים והזכויות המגיעים לעובדים העוברים בגין עבודתם וסיומה, כדין מפורטים.

3. הספק מתחייב שלא לכלול בהסכמי ההעסקה של עובדיו סעיפים אשר יגבילו אותם מלעבור לעבוד עבור המזמין בכל עת, וכן מתחייב שלא לנקוט בצעדים שימנעו מעובדיו שאושרו ע"י המזמין להתקשר בהסכמי עבודה עם המזמין או עם ספק אחר מטעמו.

4. הספק במידת האפשר יספק למזמין שירותי תמיכה וחפיפה לעובדים שלא יסכימו לעבור ולהיות מועסקים על ידי המזמין או מי מטעמו.

7.7. הסבת חוזים

1. המזמין רשאי לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק, הקשורים באספקת מוצרי התוכנה והשירותים, על מנת להתקשר איתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק במסגרת מתן השירותים למזמין.

2. הספק מתחייב לכלול בהסכמים שלו עם קבלני המשנה ו/או הספקים כאמור, את הסכמתם להסבת ההסכמים הקיימים בינם לבין הספק לטובת המזמין בלא שיעשה שינוי בתנאי ההסכם באופן שמרע עם המזמין.

3. הספק יפעל בשיתוף פעולה עם המזמין להסבת ההסכמים שהמזמין מעוניין להסב אליו או לספק אחר מטעמו, בהתאם ללוחות הזמנים שיפורטו בתכנית ההיפרדות.

4. לגבי חוזי ספקים ו/או קבלני משנה שהמזמין לא יהיה מעוניין להסב אליו ו/או יבחר להתקשר עם ספק צד ג' או קבלן המשנה בחוזה אחר או בתנאים אחרים, אחראי הספק לסיים את החוזים כאמור עד לתום תקופת החפיפה, אלא אם כן קבע המזמין אחרת, והמזמין לא יהיה מחויב בכל צורה שהיא כלפי ספקים ו/או קבלני משנה אלו.

7.8. סיום תקופת החפיפה

תקופת החפיפה תסתיים במועד הנקוב אך לא לפני אישור המזמין על דבר סיום העברת כל המידע הנדרש כמתואר לעיל וכל השירותים הניתנים כיום על ידי הספק לאחריות המזמין. למזמין שמורה הזכות להאריך או לקצר את תקופת החפיפה באותם התנאים המפורטים לעיל.

8. מחויבויות המזמין בתקופת החפיפה

8.1. מילוי מלוא מחויבויות המזמין על פי הסכם ההתקשרות

בכפוף לאמור בסעיף 7.5, בתקופת החפיפה ימשיך המזמין לשלם לספק תמורת הספקת השירותים שיינתנו כמתחייב מהסכם ההתקשרות ובכפוף למילוי כל מחויבויות הספק לפי הסכם זה.

8.2. סיום ביצוע שינויים ושיפורים במערכות

סיום התקשרות עשוי להתבצע כאשר ישנם שינויים ושיפורים והזמנות עבודה הנמצאות בשלבים שונים של אישורים ועבודה. במקרה זה יפעל המזמין בהתאם לעקרונות הבאים והספק מחויב להתאים את פעילותו בנושא להחלטות המזמין.

1. שינויים ושיפורים אשר עבורם התקבלה תכנית עבודה לביצוע מהספק וטרם החלה העבודה בהם, יחליט המזמין אם לבצע אותם אם לאו.

2. שינויים ושיפורים אשר הספק החל בביצועם אולם לא הועברו למזמין, טרם כניסת סיום ההתקשרות לתוקף, יחליט המזמין אם להשלים בכוחות עצמו או ע"י ספק אחר מטעמו או אם להשלים ע"י הספק בתנאים שסוכמו עמו מראש. הספק מחויב להעביר כל המידע לספק החדש ע"מ שיוכל להשלים העבודה.

9. תקופת התמיכה

1. תקופת התמיכה תתחיל עם תום תקופת החפיפה, ותימשך 8 שבועות, אלא אם המזמין יחליט לסיימה קודם לכן או להאריכה לתקופות קצרות בצורות רצופות בנות חודש כל אחת. במשך תקופה זו הספק יספק שירותים למזמין כפי שיוסכם לגביהם בתקופת החפיפה.

2. התשלום לספק בתקופת התמיכה יהיה עפ"י תעריפי חשכ"ל לשירותי מחשוב בהתאם למשרות והתפקידים.

3. כנ"ל לגבי תקופת הליווי שתתאפשר עד חודשיים.

10. מחויבויות הספק בתקופת התמיכה

1. הספק יעמיד איש קשר קבוע למענה לפניות ולשאלות שיופנו אליו ע"י המזמין או ספק אחר מטעמו.

2. הספק מתחייב לסייע למזמין ככל שיידרש במידע ובידע שמקורו בשירותים שניתנו על ידו במסגרת ההסכם, לרבות ידע הקשור בתפעול המערכות והדרוש לשם תיקון ליקויים. סיוע זה יכול שיתבצע באתר המזמין או באתר הספק או באתר של צד ג' שיפעל מטעם המזמין.

3. בתום תקופת התמיכה מתחייב הספק להשמיד את כל נתוני המזמין באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם. הצהרת הספק, מאושרת על ידי עורך דין כי עשה כן תהיה התנאי להשבת הערבות שהפקיד להבטחת מילוי התחייבויותיו לפי הסכם ההיפרדות (ראה סעיף 11 להלן), ובתנאי שהמזמין לא נדרש לחילוט הערבות.

פרק 5 - עלות (M)

5.0 הבהקים (I)

5.0.1 כללי

- 5.0.1.1 פרק זה מרכז היבטים כספיים הכרוכים ביישום דרישות המכרז ובכלל זה: הצעת המחיר של המציעים, מנגנונים כספיים שונים והצגת המודל שישמש את המזמין להשוואת הצעות המחיר של המציעים.
- 5.0.1.2 פרק זה מגדיר את מבנה התשלומים עבור כל השירותים המתוארים במכרז זה. המחירים המוצעים ימולאו על פי הדרישות המפורטות בפרק זה. תנאי הזכאות לתשלום, ההצמדות לתשלומים (אם וככל) והפרוצדורה לקבלת התשלומים מפורטת בחוזה (נספח 0.6.8) סעיף 16.
- 5.0.1.3 המציעים נדרשים לקרוא בעיון רב את פרטי כל אחד מהסעיפים שלהלן, ולמלא את הטבלאות המופיעות בפרק זה, בהתאם להנחיות.
- 5.0.1.4 המציע יציע מחירים בש"ח לביצוע השירותים נשוא מכרז זה. המחירים אשר יעמדו להשוואה בין ההצעות יהיו המחירים לא כוללים מע"מ.
- 5.0.1.5 המציע ימלא את הטבלאות להלן במלואן ויחתום למטה על מסמך זה. מציע שלא יעשה כן הצעתו עלולה להיפסל.
- 5.0.1.6 המחירים המפורטים במכרז זה וכל המחירים שיוצעו על ידי המציע הם מחירים סופיים הכוללים את כל העלויות הישירות והעקיפות הנדרשות בכדי לספק את השירותים המפורטים במכרז זה, ולמציע הזוכה לא תהיה דרישה כלשהי לתוספת עלויות (בכפוף למנגנון גידול/קיטון).
- 5.0.1.7 כל השגה ו/או דרישה לגבי שינויים בתשלומים השונים או פרשנות שונה שתינתן לאיזה מבין הסעיפים על ידי הספק הזוכה לאחר בחירתו תידחה על הסף.
- 5.0.1.8 המחיר יחושב באופן יחסי למציעים אחרים, כך שמציע שהציע את המחיר הנמוך ביותר בכל סעיף יקבל את מלוא הניקוד ויתר המציעים ינוקדו באופן יחסי.
- 5.0.1.9 המזמין שומר לעצמו את הזכות לרכוש רק חלק מתכולת השירותים המפורטים במכרז וכן לבצע שינויים בתכולת השירותים במהלך תקופת ההתקשרות והכל בכפוף למסמכי המכרז והחוזה.

5.0.2 מרכיבי התשלום (M)

על המציע להגיש את הצעת המחיר מטעמו בהתאם למפורט בפרק זה. ההצעה תכלול את מרכיבי התמורה והתנאים הבאים:

5.0.2.1 במענה לסעיף 5.1 להלן, יציג המציע את המחיר המוצע על ידו עבור תשלום חד-

פעמי בגין מתן השירותים במהלך תקופת החפיפה. תקופת החפיפה עשויה להתקצר והמזמין יעדכן את תקופת החפיפה לפני מועד הגשת הצעות. המחיר המוצע על ידי המציע לתקופת חפיפה של 8 שבועות לא יעלה על 300,000 ₪ (לא כולל מע"מ). קצור תקופת החפיפה תפחית את המחיר המירבי האמור באופן לינארי.

5.0.2.2 במענה לסעיף 5.2 להלן, יציג המציע את המחיר המוצע על ידו עבור תשלום

חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין.

5.0.2.3 במענה לסעיף 5.3.1 להלן, יציג המציע את המחיר המוצע על ידו עבור תשלום בגין

הקמת אתר DR.

5.0.2.4 במענה לסעיף 5.3.2 להלן, יציג המציע את המחיר המוצע על ידו עבור תשלום

חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR.

5.0.2.5 בהתאם למנגנון הגידול/קיטון בסעיף 5.4 להלן, לתשלום החודשי הקבוע עבור

שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין יתווסף/ייגרע אחוז מסוים מהתשלום החודשי, בהתאם לשינויים בהיקף השירותים.

5.0.2.6 בסעיף 5.7 להלן יפורט מנגנון תשלום קנסות. מהסכום החודשי לתשלום יקוזזו

הקנסות שיוטלו על הספק, ככל שיוטלו, בגין אי עמידה ברמת השרות הנדרשת. כמו כן, בסעיף 5.7 להלן יפורט מנגנון פרסים - תשלום שנתי עבור רמת שירות גבוהה.

5.0.3 השוואת ההצעות

לצורך השוואת מרכיב העלות בין המציעים נגדיר "עלות לצורך השוואת הצעות".

TCO – Total Cost of Ownership היא עלות הבעלות הכוללת (**TCO – Total Cost of Ownership**) . לחישוב עלות הבעלות הכוללת יסוכמו כל מרכיבי הצעת המחיר עבור השירותים הנדרשים (עלות שוטפת, עלות חד פעמית, עלויות גידול/ קיטון) לתקופות המפורטות להלן. דהיינו, העלות לצורך השוואת הצעות תכלול את המרכיבים הבאים:

- הצעת המחיר עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במשך **5 (חמש) שנים** ;
- הצעת המחיר עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר **DR** במשך **4 (ארבע) שנים** ;
- הצעת המחיר עבור הקמת אתר ה **DR** ;
- הצעת המחיר עבור מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במהלך תקופת החפיפה.
- הערכת הגידול בתמורה בהתאם להערכות הגידול בשירותים כמפורט בסעיף 5.4 להלן.

5.0.4 הצגת המחירים - כל המחירים במענה זה יהיו נקובים בשקלים חדשים, ללא מע"מ.

5.0.5 זכאות לתשלום רכיבי התמורה – מפורטים בסעיף 16.2 לחוזה.

5.1 תמורה חד-פעמית בגין תקופת החפיפה

מחיר מרבי בש"ח לא כולל מע"מ	מחיר חד-פעמי בש"ח לא כולל מע"מ (C1)	תיאור הפריט
300,000 ₪		תשלום חד-פעמי בגין מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במהלך תקופת חפיפה

על המציע לתת הצעת מחיר עבור תקופת חפיפה בת 8 שבועות; תקופת החפיפה עשויה להתקצר והמזמין יעדכן את תקופת החפיפה לפני מועד הגשת הצעות. במקרה בו תקופת החפיפה תקוצר, המחיר המירבי יופחת באופן לינארי לתקופה.

5.2 תמורה חודשית שוטפת בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב

תיאור הפריט	מחיר לחודש בש"ח לא כולל מע"מ (C2)
תשלום חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין	

5.3 תמורה בגין הקמת, הפעלת ותחזוקת אתר DR

5.3.1 תמורה חד-פעמית עבור הקמת אתר DR

תיאור הפריט	מחיר חד-פעמי בש"ח לא כולל מע"מ (C3)
תשלום חד-פעמי בגין הקמת אתר DR	

5.3.2 תמורה חודשית עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR

תיאור הפריט	מחיר לחודש בש"ח לא כולל מע"מ (C4)
תשלום חודשי בגין שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR	

5.4 מנגנון לעדכון התמורה השוטפת בגין גידול / קיטון

5.4.1 כללי

5.4.1.1 הגדרות

"מרכיבי שינוי" – מרכיבים שמדידתם תצביע על גידול או קיטון בהיקף השירותים, ומהם יחושב השינוי בתמורה בעזרת נוסחה. מרכיבי השינוי הם: מספר תחנות העבודה (מייצג גם את כמות המשתמשים הפנימיים), מספר מערכות ההפעלה (השרתים), ונפח נתונים במערכות האחסון (Storage).

"מצב המוצא" (Base Line) – המצב ההתחלתי של מרכיבי השינוי ביום שבו הספק קיבל את אישור המזמין בדבר סיום תקופת החפיפה. מצב המוצא יתעדכן החל משנת ההתקשרות השנייה ואילך ביחס לשנה הקודמת, כפי שייקבע על ידי המזמין בתחילת כל שנת התקשרות, בהתאם לגידול במרכיבי השינוי.

"תחנות עבודה" – המחשבים (נייחים או ניידים) המשמשים את עובדי נת"ע והיועצים הקבועים, המקבלים תמיכה מלאה בכל הפעילות שלהם במערכות נת"ע ומפעילים כמה מערכות של נת"ע, כולל מערכות ברשת הפנימית. במספר תחנות העבודה לא ייספר ציוד היקפי, כגון מדפסות, סורקים, טאבלטים, טלפונים חכמים, מסכים וכו'.

5.4.1.2 מנגנון גידול/קיטון שלהלן מיועד לעדכן את התמורה החודשית בגין ביצוע שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של נת"ע בלבד, בעקבות שינויים בהיקף השירותים.

5.4.1.3 התמורה החודשית תעודכן על ידי המזמין אחת לשנה בכל חודש ינואר, החל מהשנה השנייה להתקשרות. החישוב השנתי יבוצע בהשוואה למצב המוצא, אשר יתעדכן בכל שנה מהשנה השניה ואילך לגבי השנה הקודמת. במקרה של שינוי בתמורה כתוצאה מהפעלת המנגנון, יחול השינוי החל ממועד הפעלת המנגנון כאמור לעיל.

5.4.1.4 המנגנון יחול על 3 מרכיבי שינוי: מספר תחנות העבודה, מספר מערכות ההפעלה, ונפח הנתונים במערכות האחסון (Storage).

5.4.1.5 שינוי ברכיבים אחרים, לרבות שינוי בכמות הממשקים, תוספת מערכות יישומיות, גידול בהיקף ציוד שאינו נמנה על המרכיבים שלעיל, לא ישפיע על התמורה החודשית, אלא אם יש בכך כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי.

5.4.1.6 כמו כן, במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים טכנולוגיים שעשויים לדרוש משאבי תחזוקה לפרקי זמן קצובים, שלא יזכו את הספק בתוספת תמורה כלשהי, אלא אם יש בכך כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי. שינויים טכנולוגיים אפשריים אלה כוללים, בין היתר, Messaging, בסיסי נתונים, מערכות הפעלה של שרתים, Application Server, Portal, EAI / ETL, תקשורת, שיטת אבטחה לחיבור חיצוני (VDI/CITRIX וכו'), עמדות הלבנה, Fire Wall, אחסון, סורקים/מדפסות, מערכת טלפוניה, שו"ב.

5.4.1.7 על המציעים לקחת בחשבון כי במהלך תקופת ההתקשרות צפויות להתווסף מספר מערכות במזמין, שיש בהן כדי להשפיע על היקף מרכיבי השינוי, לרבות מערכת **SAP ERP**, מערכת **EDMS** בענן (עם עותק מקומי (לוקלי), ועוד.

5.4.1.8 מנגנון הגידול/קיטון יופעל עד שיעור גידול או קיטון מצטבר של עד 30% בתמורה בגין ביצוע שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה לתשתיות המחשוב של נת"ע, המפורטת בהצעת המציע. במקרה של גידול/קיטון במרכיבי השינוי המפורטים לעיל של 30% ויותר ביחס למצב המוצא ביום שבו הספק קיבל את אישור המזמין בדבר סיום תקופת החפיפה, הצדדים יקבעו בהסכמה את התמורה בגין הגידול/קיטון, וזאת בכפוף להוראות כל דין.

5.4.1.9 לצורך השוואת מרכיב העלות בין הצעות המציעים, הוכנה הערכה להיקף הגידול הצפוי במרכיבי השינוי, דהיינו, במספר תחנות העבודה, מספר השרתים, נפח נתונים במערכות האחסון (Storage), לאורך 5 שנות ההתקשרות.

יובהר כי ההערכות שלהלן לא כוללות את תוספת הציוד לאתר ה-DR. מובהר בזאת כי הכמויות המפורטות בטבלה שלהלן, הינן אומדן לפי הערכה בלתי מחייבת של המזמין אודות הכמויות והנפחים שתידרשנה בתקופת ההתקשרות. הכמויות הללו ישמשו לשקלול ההצעות ואין המזמין מתחייב להזמנת כמויות אלו ו/או בכלל.

להלן הערכת המזמין בדבר הגידול הצפוי במרכיבי השינוי שלעיל, במהלך תקופת ההתקשרות:

בסוף שנה	מספר תחנות עבודה	מספר מערכות הפעלה	נפחי אחסון
(סוף 2015)	180	170	TB 50
ראשונה (2016)	200	190	TB 70
שניה (2017)	220	210	TB 80
שלישית (2018)	240	230	TB 100
רביעית (2019)	260	250	TB 110
חמישית (2020)	280	270	TB 130

וממנה נובעת הטבלה שלפיה נחשב את מרכיב הגידול בהצעות המציעים:

תוספת בסוף שנה	גידול במספר תחנות עבודה	גידול במערכות הפעלה	גידול בנפחי אחסון טרהבייט
ראשונה (2016)	20	20	20
שניה (2017)	20	20	10
שלישית (2018)	20	20	20
רביעית (2019)	20	20	10

5.4.2 מרכיבי השינוי (I)

- 5.4.2.1 **מספר תחנות העבודה** ייקבע במצב המוצא לפי תחנות עבודה ניידות וניידות פעילות (ללא הבחנה), לפי הנתונים במערכת **AD** של המזמין.
- 5.4.2.2 **מספר השרתים** ייקבע במצב המוצא לפי "**מספר מערכות הפעלה**", כולל שרתים מארחים ושרתים וירטואליים. לצורך קביעה של מצב המוצא יספרו מערכות ההפעלה פעילות בכל הסביבות של המזמין, לרבות סביבת ייצור, סביבות פיתוח, בדיקות, אינטגרציה וקדם ייצור.
- 5.4.2.3 **היקף נפחי האחסון** ייקבע במצב המוצא לפי היקף ברוטו בכל מערכי האחסון שבחוות השרתים של המזמין, כפי שנמדד במועד שבו קיבל הספק את אישור המזמין בדבר סיום תקופת החפיפה. נפח האחסון ייחשב רק למערך הדיסקים הפעיל (המחובר לחשמל ודולק).

5.4.3 התמורה בגין שינוי בהיקף הפעילות (I)

- 5.4.3.1 התמורה החודשית בגין תוספת/הפחתה של כל אחד מרכיבי השינוי תיקבע על ידי המזמין **באחוזים** מתוך סה"כ עלות חודשית שוטפת לתפעול ותחזוקה (**C2** מסעיף 5.2 לעיל), וזאת בהתאם למדרגות הגידול הקבועות לצד כל אחד מהרכיבים.
- 5.4.3.2 הסכום החודשי שיתווסף/יופחת לתמורה החודשית בכל רכיב שינוי, יהיה בכפולות של האחוז שנקבע במספר המדרגות שיתווספו. גידול או קיטון ברכיב השינוי שקטן מהמדרגה, לא יגרור שינוי מחיר. לדוגמא, תוספת של 28 מערכות הפעלה תגרור עדכון במחיר בגין תוספת של מדרגה אחת בלבד, דהיינו תוספת מחיר עבור 20 מערכות הפעלה, בסך 4% מסה"כ העלות החודשית השוטפת לתפעול ותחזוקה (**C2**). למען הסר ספק, מחיר המדרגה יהיה זהה הן להוספה לתמורה והן לגריעה ממנה. כלומר, קיטון של 20 מערכות הפעלה יגרור הקטנה בסך 4% מהעלות החודשית השוטפת לתפעול ותחזוקה (**C2**).
- 5.4.3.3 יובהר כי התשלום החודשי השוטף לתפעול ותחזוקת אתר ה-DR (דהיינו **C4** מסעיף 5.3.2 לעיל), כולל את התמורה בגין כל השרתים ומערכות האחסון הקיימות בו מעת לעת ולא יעודכן כשלעצמו במהלך תקופת ההתקשרות.

5.4.4 עלויות השינוי ברכיבי הגידול (I)

לצורך השוואת הצעות המחיר של המציעים, ישתמש המזמין בטבלה המוצגת להלן, ויציב בה את העלות החודשית השוטפת עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין (C2) שהוצעה ע"י המציע. עלות השינוי ברכיבי הגידול תחושב בהתאם לגידול שהוערך על ידי המזמין ומוצג בטבלה.

עלות לשנה (מצטבר, וכולל גידול בשנה קודמת)

חישוב התמורה בגין גידול/ קיטון

סה"כ עלות הגידול ב-5 שנים ראשונות	תוספת בשנה				גידול במדרגות בסוף שנה				עלות ליחידה לשנה (כפול 12 חודשים)	עלות ליחידה (מדרגה) באחוזים מ-C2	מדרגת הגידול (יחידה)	פריט (רכיב השינוי)
	למחיר	2	3	4	1	2	3	4				
0₪	0₪	0₪	0₪	0₪	1	1	1	1	0₪	2.0%	20 תחנות עבודה	עלות הגידול במספר תחנות העבודה
0₪	0₪	0₪	0₪	0₪	1	1	1	1	0₪	4.0%	20 מערכות הפעלה (שרתים)	עלות הגידול במספר השרתים ומערכות ההפעלה
0₪	0₪	0₪	0₪	0₪	1	1	1	0	0₪	1.0%	20TB	עלות הגידול בנפח האחסון
0₪	0₪	0₪	0₪	0₪	סה"כ							

עלות ליחידה לשנה מחושבת באחוז מ-C2 ומוכפלת ב-12 חודש. בשנה הראשונה אין תוספות. הגידול בשנה הראשונה יתבטא בשנה השנייה. בכל שנה נקבע מצב המוצא מחדש, לפי מרכיבי השינוי כפי שנמדדו בסוף השנה הקודמת. **דוגמא:** אם בסוף השנה הראשונה (2016) היו בפועל 204 תחנות עבודה, אזי זה מצב המוצא לתחילת 2017. אם בסוף 2017 יהיו 223 תחנות עבודה, אזי הגידול בשנת 2017 הוא ב-19 תחנות

(פחות מהמדרגה שהיא 20), והוא לא יזכה את הספק בתוספת גידול בשנה העוקבת, וכן מצב המוצא לתחילת 2018 יהיה 223 תחנות עבודה. תוספת למחיר בשנה שניה- מחושבת מהגידול ביחידות (מדרגות) בסוף שנה ראשונה כפול עלות ליחידה לשנה. התוספת למחיר בשנה השלישית היא מצטברת, וכוללת תמורה בגין הגידול שחושב בסוף השנה הראשונה והגידול שחושב בסוף השנה השניה.

5.5 עלות הבעלות הכוללת (TCO)

לחישוב עלות הבעלות הכוללת יסוכם כל מרכיבי העלות של השירות.

העלות תכלול את המרכיבים הבאים:

- עלות שוטפת עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במשך 5 (חמש) שנים;
- עלות חד-פעמית עבור הקמת אתר DR;
- עלות שוטפת עבור ניהול, הפעלה ותחזוקה של אתר DR במשך ארבע 4 שנים;
- עלות חד-פעמית עבור מתן שירותי ניהול, הפעלה ותחזוקה של תשתיות המחשוב של המזמין במהלך תקופת החפיפה.
- עלות הגידול בתמורה בהתאם להערכות הגידול בשירותים כמפורט בסעיף 5.4.

טבלה 5.5 - TCO להשוואת הצעות

עלות לשנה

ס'ה"כ	מחיר לשנה					עלות ליחידה לחודש	סעיף במכרז	פריט	תיאור פריט
	חמישית	רביעית	שלישית	שניה	ראשונה				
0	ל.ר.	ל.ר.	ל.ר.	ל.ר.		ל.ר.	5.1	לכל השירותים בתקופת החפיפה, חד פעמי, רק בשנה הראשונה.	עלות חד-פעמית לתקופת החפיפה (C1)
0	ל.ר.	ל.ר.	ל.ר.	ל.ר.		ל.ר.	5.3	פרויקט ההקמה ההטמעה והטסטים עד למסירה, לא כולל שכירות השטח במתקן עצמו, ולא כולל חומרה, קווי תקשורת ורישיונות.	עלות חד-פעמית להקמת אתר (DR)(C3)

0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	5.2	עלות שוטפת לניהול, תפעול ותחזוקה המחשוב וגיבוי עבור כלל המרכיבים	עלות תמורה שוטפת מקבלת האחיות (C2)
0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	ל.ר	5.3	עלות שוטפת לתפעול ותחזוקת אתר ה-DR (לא כולל שכירות המתקן, לא כולל ציוד רישיונות וקווי תקשורת)	עלות תמורה שוטפת לתחזוקת אתר DR (C4)
0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	ל.ר	5.4	עלות הגידול בכל רכיבי השינוי (מטבלת הגידול/ קיטון)	עלות הגידול/ קיטון
0ש	0ש	0ש	0ש	0ש	0ש			סה"כ להצעה	

יובהר כי המציע אינו נדרש למלא את הקטעים הריקים בטבלה - המזמין ימלא את התאים הצבועים בצבע צהוב בהתאם להצעת המחיר של המציע (ארבעה פריטי מחיר).
 חישוב עלות לשנה הוא המחיר שהוצע לחודש כפול 12 חודשים.
 עלות גידול/ קיטון תחושב מהטבלה בסעיף 5.4.
 כאמור לעיל, עלות הבעלות הכוללת המוצגת בטבלה תשמש רק להשוואה בין העלויות של הצעות כל המציעים.
 המזמין לא מתחייב לכמויות בטבלת הגידול/קיטון, וגם לא מתחייב לתאריך הקמתו של אתר ה-DR.

5.6 מבחן סבירות הצעות

ועדת המכרזים תבחן לא רק את המחיר הכולל לביצוע העבודות וסבירותו, אלא גם את מרכיבי העלות הכוללת. במידה וימצא כי קיימים מחירים לא סבירים או אפילו פרטי מחירים שאינם סבירים (גבוהים או נמוכים באופן בלתי סביר), המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע כי ההצעה אינה סבירה (אף אם מחירה הכולל יהא הנמוך ביותר מבין כל ההצעות שהוגשו) ובמצב זה וועדת המכרזים עשויה לפסול את ההצעה.

5.7 מנגנון קנסות ובונוסים

- 5.7.1** המזמין שומר לעצמו את הזכות לממש/לא לממש את הקנסות להלן בהתאם לשיקול דעתו בלבד. מועד קיזוז הקנסות מהתשלום השוטף יהיה עפ"י החלטת המזמין.
- 5.7.2** כל הפעלת קנס תהיה באופן חד-פעמי למקרה מסוים. ליקויים חוזרים יחויבו בהתאם.
- 5.7.3** טרם ביצוע הקיזוז תתבצע פניה לספק בכתב על מנת לקבל את תגובתו תוך 5 ימי עסקים.

5.7.4 אי עמידה במשימות תקופת החפיפה

הספק מחויב לעמוד במשימות תקופת החפיפה כמפורט בפרק 4, סעיף 4.2.4.

היה ולא יעמוד הספק במשימות אלה בהתאם עד למועד קבלת האחריות על המערכת, מבלי לקבל מראש את הסכמת המזמין, יקצה המזמין לספק כשבועיים נוספים לצורך עמידה במשימות ללא הטלת קנסות על הספק. במידה והספק לא יעמוד במשימות אלה בתום הזמן הנוסף שהוקצה לו, יטיל המזמין קנס בגובה של 5% מסך עלות תקופת החפיפה עבור כל חודש נוסף של עיכוב בהשלמת משימות אלה וזאת עד לגובה קנס מצטבר של 20%. במידה והספק לא יעמוד במשימות עד לתום חמישה חודשים מהמועד שנקבע לקבלת האחריות על המערכת, ייחשב הדבר כהפרה חמורה של הסכם השירות, כמפורט בסעיף 4.5, וכהפרה יסודית של ההסכם בין הצדדים.

5.7.5 מנגנון הקנסות לאי עמידה ברמת השירות המפורטת בסעיף 4.5

בגין מספר הפרות חמורות של רמת השירות ישלם הספק פיצוי מוסכם למזמין. הקנס המצטבר בשנה קלנדרית יעמוד על מקסימום 15% מהתמורה השוטפת (סעיף 5.2). להלן טבלת חישוב הפיצוי למזמין בגין ההפרות במדדים המפורטים מטה:

המזד	היעד – מספר התקלות המורשה	פיצוי מוסכם	מועד חישוב הקנס
תקלה משביתה במערכת קריטית שלא נפתרה מעל 24	0 תקלות ברבעון	לכל תקלה יוטל קנס בגובה של 20,000 שקל	בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.

שעות ברצף			
תקלה משביתה במערכת קריטית שלא נפתרה מעל 4 שעות ועד 24 שעות ברצף	0 תקלות ברבעון	לכל תקלה יוטל קנס בגובה 10,000 שקל	בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.
איש צוות נעדר מעל 2 ימי עבודה ממשרדי המזמין ללא תיאום מראש וללא מחליף	0 מקרים ברבעון	יוטל קנס בסך 3,000 שקל לכל יום היעדרות ללא מחליף	בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.
החלפת איש מפתח אישור נת"ע מראש ובכתב		יוטל קנס בסך 50,000 שקל	בתחילת כל רבעון, החל משלב מדידת ה-SLA.

5.7.6 בונוס על שיפור רמת השירות

מטרת הבונוס לשפר את המוטיבציה של צוות הספק במשרדי המזמין. היקף הבונוס השנתי הינו עד לסך של 50,000 ₪.

חצי מהבונוס ישולם בתנאי הבא - ציון מעל 80 בסקר שביעות רצון שנתי, או שיפור של 10% לעומת הסקר השנתי הקודם ובלבד שהציון של הסקר הנוכחי לא יפחת מ-70.

והחצי השני של הבונוס ישולם בתנאי הבא - ציון רמת שירות רבעוני ממוצע 85 ומעלה וציון שלא יפחת מ-75 באף רבעון.

5.8 תשלום – אופן ההגשה, תנאי הצמדה, קיזוז

5.8.1 האופן להגשת דרישות התשלום של הספק, אופן אישורי החשבונות אצל המזמין, המסמכים אשר יש לפרטם בכל חשבון ומועדי התשלום ע"י המזמין יהיו כמפורט בסעיף 16 לחוזה.

5.8.2 התשלומים לספק, יוצמדו בהתאם לסעיף 16 לחוזה.

5.9 עלות שימוש בחצרות המורשים במשרדי המזמין (I)

עבור השימוש בחצרות המורשים, כמוגדר בחוזה, וכן בשירותי הטלפוניה, ישלם הספק למזמין כדלקמן:

1. דמי שימוש חודשיים בסך של 1,250 ₪ בתוספת מע"מ (להלן: "דמי השכירות"). דמי השימוש ישולמו במרוכז אחת לרבעון בעבור שלושת החודשים שחלפו, כאשר התשלום יקוּזז מהתמורה שתגיע לספק מהמזמין.